Santé et Bien-être social Canada
Health and Welfare Canada

# guide du service de diététique dans des petits établissements de santé

Canada

RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL
CHARGÉ D'UNE ÉTUDE DU
SERVICE DE DIÉTÉTIQUE

# GUIDE DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE DANS LES PETITS ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ*

Direction des services de santé
Direction générale des services et de la
promotion de la santé

Publication autorisée par le
ministre de la Santé nationale et du Bien-être social

1988

Also available in English under the title
"Dietetic Department Guidelines in
Smaller Health Care Facilities"

*(75 lits ou moins et englobe les
établissements de soins de longue durée)

90-01764/

**Données de catalogage avant publication (Canada)**

Canada. Groupe de travail chargé d'une étude du service de diététique

Rapport du Groupe de travail chargé d'une étude du service de diététique : guide du service de diététique dans les petits établissements de santé

Publ. aussi en anglais sous le titre: Report of the Working Group on the Department of Dietetics.
Comprend des références bibliogr.
ISBN 0-662-95104-2
Cat. MAS no H39-14/1988F

1. Diététique. 2. Santé, Services de -- Alimentation.
3. Etablissements de soins à long terme -- Alimentation.
I. Canada. Direction des services de santé.
II. Titre. III. Titre: Guide du service de diététique dans les petits établissements de santé.

RM217.C32 1988 C88-097023-5 362.1'76

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1988
n° cat. H39-14/1988 F
ISBN O-662-95104-2

**IMPORTANT**

Les informations contenues dans les présentes lignes directrices étaient à jour au moment de la publication. Lorsque vous utilisez les lignes directrices, n'oubliez pas que certains aspects de la prestation des soins de santé et de la technologie biomédicale évoluent rapidement. Nous vous saurions gré de nous signaler toute information désuète.

Le Directeur
Division des services en établissement et des services professionnels
Direction des services de santé
Direction générale des services et de la promotion de la santé
Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social
Ottawa (Ontario)
K1A 1B4

On peut obtenir des exemplaires supplémentaires du Guide, dans les deux langues officielles, en écrivant à l'adresse susmentionnée.

## TABLE DES MATIÈRES


| | Page |
|---|---|
| **Groupe de travail** | viii |
| **Collaborateurs** | 1 |
| **Introduction** | 2 |
| **Gestion du service de diététique** | 3 |
| **Nomenclature** | 6 |
| **Services administratifs** | 9 |
| Gestion des services alimentaires | 9 |
| Manuel d'exploitation du service | 9 |
| Organigramme | 12 |
| Politiques et procédures | 13 |
| Modèles de politiques/procédures | 18 |
| Gestion du personnel | 19 |
| Dotation en personnel | 19 |
| Calendrier de travail | 20 |
| Horaire de travail | 21 |
| Modèle de calendrier de travail | 22 |
| Modèle de calendrier hebdomadaire de nettoyage spécial | 26 |
| Exemple d'horaire de travail | 27 |
| Quelques facteurs qui influent sur les besoins en personnel | 28 |
| Registre des présences | 30 |
| Mesure de la charge de travail | 30 |
| Terminologie/définitions | 31 |
| Description de tâches | 33 |
| Modèle de description de poste | 34 |
| Politiques en matière de personnel | 36 |
| Éducation et formation | 36 |
| **Services de nutrition** | 38 |
| Manuel de diététique | 38 |
| Ordonnances diététiques | 38 |
| Éducation du malade | 40 |
| Documentation | 40 |
| Régime à suivre après le congé | 40 |

Recensement quotidien des repas 41
Collations 41
Aliments distribués à l'unité et collations 41
Modèle d'évaluation nutritionnelle 42
Modèle de recensement quotidien des repas 43
Fiche de plateau 43
Distribution de l'eau 44
Modèle de fiche de commande des collations 45

**Service de repas** 46

Heures des repas 46
Livraison des plateaux 46
Salle à manger 46
Guide alimentaire canadien 48
Service des plateaux 50
Autres considérations du service des aliments 51
Températures recommandées pour servir les aliments 51
Repas du personnel 51

**Hygiène et salubrité des aliments** 52

Généralités 52
Entreposage des aliments 52
Personnel 52
Modèle de politique du service de diététique - Hygiène personnelle et tenue vestimentaire 52
Établissement 56
Vapeur de la chaufferie 57
Modèle de liste de contrôle - hygiène et sécurité 57

**Lavage de la vaisselle et des casseroles** 64

Généralités 64
Équipement 64
Aire de lavage 65

Lavage à la main de la vaisselle 65
1) Évier triple 65
2) Équipement et matière nécessaires 65
3) Technique de lavage à la main de la vaisselle 66

Lavage de la vaisselle à la machine 67
1) Lave-vaisselle 67

2) Équipement et matériel requis 67
3) Lavage mécanique de la vaisselle 68

Lavage des casseroles 69
1) Équipement et matériel nécessaires 69
2) Technique de lavage des casseroles 70

**Données financières et statistiques** 71

Jour-repas 71
Valeur du jour-repas du personnel et des visiteurs 72
Calcul des jours-repas 72
Prix des repas à la cafétéria 74
Services de traiteurs 74
Modèle de rapport mensuel des services de traiteurs 76
États financiers mensuels 77
Rubriques suggérées pour les états financiers mensuels 77

**Achats** 79

Généralités 79
Spécifications écrites 79
Achat en groupe 80
Quantité à acheter 80
Méthodes d'achat proposées 81
Inventaires 81
1. Inventaire matériel 82
2. Inventaire permanent 82
Modèle de guide d'achat 84
Modèle d'inventaire matériel 85
Modèle d'inventaire permanent 86

**Entreposage des aliments** 87

Généralités 87
Entreposage des marchandises sèches 87
Entrepôt réfrigéré 88
Décongélation 90

**Planification des menus** 92

Principes de la planification des menus 92
Cycle des menus 92

Menu à deux ou à plusieurs choix 92
Points à considérer pour établir le menu 92
Processus de planification des menus 95
Adaptation du menu courant aux régimes spéciaux 96

Modèle de menus-types 98
Évaluation des menus 99
Modèle de menus-types 100
Modèle de formule d'évaluation des menus 101

**Préparation des aliments** 103

**Normalisation des recettes** 104
Abréviations utiles dans les recettes 105
Normalisation des portions 105
Modèle de fiche de recette 106

**Équipement** 107

Sélection de l'équipement 107
Entretien 107
Modèle de fiche d'information sur l'équipement 109
Modèle de fiche d'entretien 110
Fours à micro-ondes 111

**Gestion automatisée d'un service alimentaire** 113

**Économie d'énergie** 116

**Contrôle de la qualité** 118

Étapes du contrôle de la qualité 118
Introduction 119
Définition de la terminologie 120
Service de diététique - Modèle d'énoncé de mission 122
Modèle de vérification de la gestion des opérations 123
Modèle de vérification du service des plateaux 127
Modèle de questionnaire sur le degré de satisfaction du malade ou du pensionnaire à l'égard des repas servis 132

Modèle de questionnaire adressé aux pensionnaires de services de soins de longue durée 136
Modèle de questionnaire sur le service des repas adressé au personnel 138

Modèle de contrôle des mesures d'hygiène 141

**Agrément** 145

**Références** 147

## GROUPE DE TRAVAIL POUR LA RÉVISION ET LA MISE À JOUR DU "GUIDE DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE DANS LES PETITS ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ"

Mme Marian Brown (Coprésidente)
Conseillère en normes hospitalières
Saskatchewan Hospital Services Plan
Ministère de la Santé
REGINA (Saskatchewan)

Mme Thérèse Burrows (Coprésidente)
Conseillère
Service de diététique
Direction générale des établissements sanitaires
Ministère de la Santé
TORONTO (Ontario)

Mlle Margaret Ewtushik
Conseillère en soins de santé
Division des services hospitaliers
Ministère de la Santé
ST.JOHN'S (Terre-Neuve)

M. André Nolet
Conseiller en administration de la santé
Division des services professionnels et des services en établissement
Direction des services de santé
Direction générale des services et de la promotion de la santé
Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social
OTTAWA (Ontario)

Mlle Jane Thibaudeau
Conseillère en diététique
Provincial Programs Branch
Alberta Hospitals and Medical Care
EDMONTON (Alberta)

**Collaborateurs**

Nous souhaitons remercier sincèrement les personnes (ou les groupes) suivants qui nous ont fourni leurs conseils d'expert et ont manifesté un intérêt indéfectible pour le projet:

- M^lle Barbara Leonard
  Conseillère en diététique
  Ministère de la Santé de la
  Nouvelle-Écosse

- M^me Elizabeth Warwick
  Conseillère en diététique
  Ministère de la Santé de
  l'Île-du-Prince-Édouard

- L'Association canadienne des diététistes
  Toronto (Ontario)

- Le personnel de la bibliothèque du
  ministère de la Santé de l'Ontario
  Toronto (Ontario)

## INTRODUCTION

La première version du présent guide a été établie en 1974 par le comité chargé d'étudier le service de diététique, à la demande du sous-comité sur la qualité des soins et de la recherche du Comité consultatif fédéral-provincial de l'assurance-hospitalisation et des services diagnostiques. Le guide a été revu, mis à jour et augmenté en 1978 de manière à rendre compte de l'évolution survenue dans ce domaine et de la nécessité d'un contrôle plus étroit de l'ensemble des ressources. En 1985, le Guide du service de diététique dans les grands établissements de santé fut révisé.

L'objet du présent guide est de fournir de l'information propre à faciliter la gestion efficace du service de diététique dans les petits établissements de santé. Il est possible que toutes les lignes directrices ne s'appliquent pas à votre cas.

**N.B.** Dans tout le texte, le féminin englobe le masculin et vice versa. En outre, le terme malade englobe le terme pensionnaire et vice versa.

## GESTION DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE

### Généralités

Le directeur du service de diététique est chargé de l'élaboration des lignes directrices qui définissent le but, la philosophie et les objectifs du service de même que les lignes directrices qui en régissent le fonctionnement.

### But et philosophie

La prestation de services alimentaires et de nutrition de haute qualité est un élément essentiel au bon fonctionnement de l'ensemble de l'établissement.

### Objectifs

Le service de diététique a pour objectif de maintenir et d'améliorer l'état de santé des malades et du personnel. Pour ce faire, il doit :

(1) administrer le service selon des normes et des politiques acceptées tout en respectant les budgets prévus;

(2) servir des aliments sains, nutritifs et appétissants;

(3) fournir des services alimentaires de la plus haute qualité en se fondant sur un manuel de diététique approuvé par le personnel médical et en prescrivant aux malades qui reçoivent leur congé des diètes qui soient conformes au manuel de diététique;

(4) être une source d'information fiable en matière de nutrition;

(5) promouvoir et organiser des programmes d'éducation en matière de nutrition.

## Rôle

Le service de diététique joue un rôle important dans les secteurs de l'administration, des services cliniques, de l'éducation et de la recherche pour tout ce qui touche à la science de la nutrition et à la gestion des services alimentaires. En général, le service de diététique est chargé des fonctions suivantes:

(1) **Administration du système des services alimentaires**
Cette fonction englobe l'élaboration des politiques du service et l'application des procédures de contrôle budgétaire et financier, l'élaboration des menus, l'achat et la réception des aliments et l'utilisation efficace du personnel, des installations et de l'équipement.

(2) **Production et distribution des repas**
Cette fonction englobe la préparation et la distribution des repas aux malades, au personnel et aux autres bénéficiaires, c'est-à-dire les programmes extra-muros et de soins à domicile. Le rendement du personnel et l'utilisation de l'équipement comptent parmi les éléments principaux de la production et de la distribution d'aliments sains, nutritifs et savoureux.

(3) **Services cliniques**
Les services cliniques englobent la prescription, l'interprétation et l'exécution d'ordonnances ayant trait aux diètes de même que le counseling individuel et de groupe en ce qui concerne l'alimentation normale et les diètes spéciales. Parmi les services spécialisés on retrouve les soins à domicile, les services de "popote roulante", les soins de jour et les programmes extra-muros.

(4) **Éducation et formation du personnel**
Cette fonction englobe l'éducation et la formation du personnel en ce qui a trait à la nutrition et aux services alimentaires en milieu hospitalier.

(5) **Recherche**
Cette fonction vise à accroître et à élargir les connaissances dans les domaines de la nutrition et de la gestion des services alimentaires.

Le maintien d'une communication, d'une **collaboration et d'une coordination efficaces entre les services** est indispensable à la croissance du service de diététique. Le service devrait connaître les autres programmes communautaires connexes qui ont ou devraient avoir un volet nutrition afin de promouvoir la bonne santé et d'améliorer les habitudes de vie.

## NOMENCLATURE

### 1. Diététiste*

**La diététiste** est titulaire d'un diplôme universitaire et a reçu une formation spéciale en sciences alimentaires, en nutrition et dans les sciences connexes[1] afin de dispenser des services en matière de nutrition[2]. La diététiste applique les recherches, les techniques d'éducation de même que ses connaissances et ses habiletés professionnelles dans la préparation de régimes normaux et de diètes thérapeutiques spéciales ainsi que dans la gestion des services alimentaires afin de maintenir et d'améliorer la santé des individus, des groupes et de la collectivité.

### 2. Diététiste clinicienne

**La diététiste/nutritionniste clinicienne** est une spécialiste de la nutrition humaine thérapeutique et appliquée. En tant que membre de l'équipe médicale et de l'équipe d'administration, elle planifie et coordonne l'ensemble des services de nutrition. En outre, elle évalue l'état et les problèmes nutritionnels des patients, élabore et applique les plans d'intervention et évalue les résultats. Elle peut être appelée à travailler dans les établissements de soins de santé, les services de soins ambulatoires, dans les cabinets privés ou dans l'industrie, à plein temps, à temps partiel ou comme consultante.

---

* Le féminin englobe le masculin.

1 Les sciences connexes comprennent la biochimie, la physiologie, les sciences du comportement et les sciences de l'administration.

2 Soins nutritionnels : l'application des sciences et de l'art de la nutrition humaine en vue d'aider les gens à choisir et à obtenir les aliments dont ils ont besoin toute leur vie durant, qu'ils soient en santé ou malades.

### 3. Diététiste administrative

**La diététiste administrative** est membre de l'équipe de gestion. Elle est chargée de la direction dynamique et efficace de l'ensemble des opérations du service alimentaire. Elle peut exercer ses fonctions dans les établissements médicaux ou dans d'autres établissements, en cabinet privé, à plein temps, à temps partiel ou à titre de consultante.

### 4. Diététiste/nutritionniste communautaire

**La diététiste/nutritionniste communautaire** est une spécialiste chargée du volet nutrition à l'intérieur du réseau de soins de santé. Dans la communauté, elle planifie, coordonne, met en oeuvre et évalue les programmes de nutrition, dont des programmes de services directs (counseling), d'éducation et de promotion de la santé. Elle peut concevoir ou mener des études sur la nutrition ou d'autres recherches portant notamment sur la nutrition ou encore participer à des initiatives semblables. Elle travaille surtout dans des organismes gouvernementaux ou des agences communautaires.

**La nutritionniste en santé publique** travaille en collaboration avec l'administrateur principal et d'autres membres de l'équipe de soins de santé à l'élaboration de règles, de normes, de politiques et de critères ayant trait aux services alimentaires. Elle doit évaluer la nature et l'ampleur des problèmes de nutrition, s'occuper du recrutement et de la formation du personnel et, enfin, mobiliser et coordonner les ressources communautaires en nutrition.

### 5. Technicienne en diététique

**La technicienne en diététique** est titulaire d'un diplôme en technique diététique d'un établissement reconnu et possède une formation pratique.

## 6. Responsable des services alimentaires

**La responsable des services alimentaires** a suivi avec succès un cours approuvé par l'Association canadienne des responsables des services alimentaires et l'Association canadienne des diététistes.

## SERVICES ADMINISTRATIFS

### Gestion des services alimentaires

Une bonne communication entre la direction et le personnel est indispensable au bon fonctionnement du service de diététique. Afin de faciliter cette communication, il conviendrait d'établir des politiques et des lignes directrices écrites. Le personnel devrait connaître ces politiques et lignes directrices, de même que leur objet et la façon dont elles sont appliquées dans le quotidien.

Chaque service de diététique doit avoir son propre manuel de procédure afin :

- d'établir la titulaire de la fonction de directrice du service de diététique chargée de définir les attributions et les relations au sein du service;
- de brosser un tableau clair du fonctionnement du service;
- de fournir un document de référence facile à consulter qui permette de réduire le temps consacré à la résolution des difficultés et des problèmes futurs;
- de servir de moyen de communication à l'intérieur du service et avec d'autres services.

### Manuel d'exploitation du service

Le contenu de ce manuel doit être compatible avec les lignes directrices générales établies pour l'ensemble de l'établissement de santé.

Pour préparer le manuel, la directrice doit étudier les habitudes et les traditions. Elle doit analyser les fonctions et leur raison d'être, déterminer si elles sont pertinentes et si elles correspondent aux objectifs immédiats et à long terme du service.

Pour être utile, le manuel doit être rédigé de façon claire et logique.

Les principaux éléments du manuel sont :

**Table des matières** - indique le contenu du manuel.

**Introduction** - définit l'objet du manuel ainsi que la procédure à suivre pour ajouter ou supprimer des éléments, et précise à qui incombe la responsabilité de la mise à jour du manuel.

**Rôle** - définit la raison d'être du service.

**Philosophie** - énonce les croyances du service.

**Objectifs** - définit les objectifs à atteindre.

**Organigramme** - indique la filière hiérarchique, les attributions et les relations au sein du service.

**Politiques** - indique les activités qui doivent avoir lieu.

**Procédures** - expose en détail les modalités de mise en œuvre des politiques.

**Dotation** - donne des détails en ce qui concerne l'affectation du personnel aux différentes tâches.

**Énoncés de fonctions** - exposé écrit des principales fonctions et responsabilités.

**Calendriers de travail** - indique les tâches à effectuer à différents moments.

**Politiques en matière de personnel** - se rapporte à l'ensemble de l'établissement de santé.

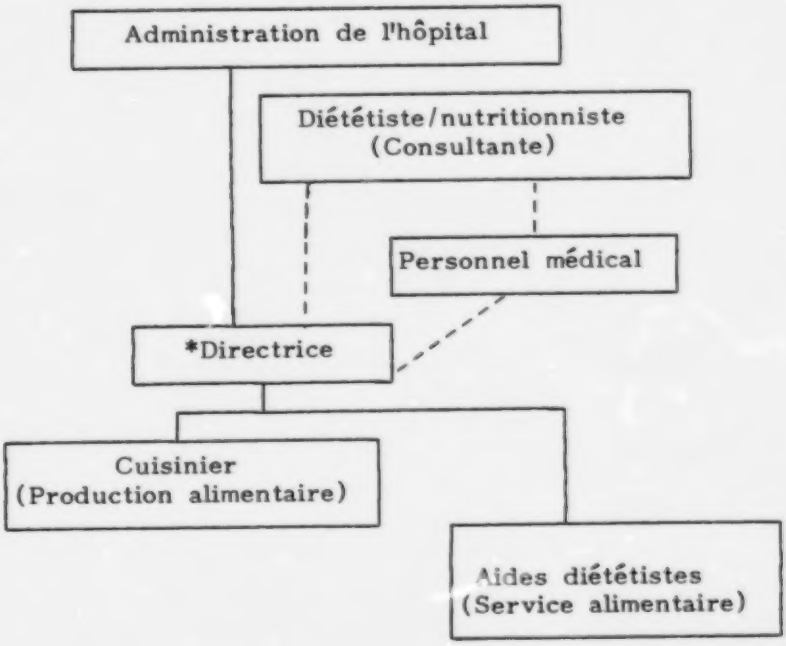
Il faut tenir à jour le manuel.

**Organigramme**

Cet organigramme illustre la filière hiérarchique et les relations au sein du service.

**Service de diététique**

75 LITS OU MOINS




* Selon les règlements provinciaux et le nombre de lits et de programmmes, ce poste pourrait être comblé par une diététiste ou une surveillante de service alimentaire.

Dans certaines provinces et dans les petits établissements, la directrice peut être appelée à participer directement aux tâches de préparation et de production, comme faire la cuisine et préparer les plateaux.

**Politiques et procédures**

| | | |
|---|---|---|
| Une politique | - | renseigne |
| | - | est un énoncé clair du **travail à faire** |
| | - | est concise |
| | - | est approuvée par l'administration |
| Une procédure | - | est une directive |
| | - | est une description étape par étape de la **façon de procéder** pour faire quelque chose |
| | - | est détaillée |
| | - | est une indication des responsabilités en ce qui concerne l'application |

Certaines politiques et procédures s'appliqueront à tous les services, mais d'autres seront exclusives au service de diététique. Toutes les politiques devront être approuvées par l'administration et le conseil d'administration.

Les politiques et procédures des différents services doivent être compatibles, coordonnées à l'intérieur de l'établissement et à jour. Toutes les politiques ne sont pas nécessairement accompagnées de procédures, par exemple une politique concernant l'usage du tabac.

**Politiques et procédures : rubriques proposées**

La liste suivante peut vous servir de guide dans la préparation des politiques ou procédures. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, et certaines questions ayant trait aux services alimentaires n'ont pas été traitées. Chaque établissement doit adapter cette information à ses propres besoins.

1. **Introduction, philosophie, objectifs**

2. **Outils de gestion**
   - Communication
   - Réunions
     - du service
     - de divers services
   - Contrôles budgétaires
   - Budget d'exploitation
   - Budget des immobilisations
   - Dossiers mensuels et annuels
   - Recensement des repas quotidiens
   - Achats
     - Aliments
     - Autres fournitures
     - Équipement, etc.
   - Salaires et rémunérations
   - Analyse des coûts
   - Recouvrements
   - Autres dépenses
   - Inventaire physique
   - Rapports

3. **Achats**
   - Spécifications
     - Aliments
     - Équipement
     - Autres fournitures
   - Procédures
   - Commandes
   - Formules

4. **Réception, entreposage et distribution**
   - Procédures et calendrier
   - Commandes
   - Fréquence
   - Aires d'entreposage
   - Normes minimales/maximales en ce qui concerne l'inventaire

5. **Préparation, production et distribution des aliments**
   - Menus
   - Normalisation des recettes

Notions de base en ce qui concerne la préparation des aliments
Contrôle des portions
Utilisation des restes
Diètes thérapeutiques
Collations et alimentation par sonde
Constitution et livraison des plateaux
Dossiers

6. **Services cliniques/nutritionnels**
Menus :
Système de préparation des menus
Dactylographie ou impression des menus
Distribution et compilation des menus
Manuel relatif aux régimes alimentaires
Régimes normaux ou réguliers
Diètes thérapeutiques
Évaluations nutritionnelles
Instructions et conseils aux patients et aux familles
Notes aux dossiers
Tournées médicales/conférences d'équipe
Soins ambulatoires
Consultants externes
Cliniques, programmes communautaires
Centres de soins de jour, etc.
Préparations lactées/allaitement maternel

7. **Services de repas**
Malades/pensionnaires :
Diètes spéciales
Repas et collations
Préparation des plateaux/service à la salle à manger
Plateaux retardés
Plateaux pour les malades isolés
Événements spéciaux
Consultants externes
Services assurés
Services non assurés
Personnel ou visiteurs (cafétéria)
Installations
Heures d'ouverture
Service des repas

Normes de service
Frais
Plateaux des invités
Services de traiteurs
Conseil d'administration
Conseil des médecins et dentistes
Associations professionnelles
Autres services
Machines distributrices
Café-restaurant
Programmes communautaires ou extra-muros
Popote roulante
Soins à domicile
Centres de désintoxication
Ramassage-repas

8. **Personnel**

Pratiques d'emploi
Embauchage
Conditions de travail
Congés de maladie
Examens médicaux
Liste de paye
Heures de travail
Journée de travail
Vacances
Cessation d'emploi
Conventions collectives
Dotation en personnel
Énoncé de fonctions
Calendriers de travail
Horaires de travail
Hygiène personnelle
Discipline des employés
Évaluation des employés
Orientation
Formation en cours d'emploi

9. **Salubrité et sécurité**

Salubrité :
Calendriers de nettoyage
Nettoyage de l'équipement
Lavage de la vaisselle et des ustensiles
Élimination des ordures

Lutte contre les insectes nuisibles et les rongeurs
Tests bactériologiques
Entreposage des aliments
Règlements de sécurité
Règlements de prévention des incendies
Sécurité

10. **Installations physiques et entretien**
Préventif
Correctif

11. **Économie d'énergie**

12. **Services éducatifs**
Orientation (à l'intérieur du service)
Formation en cours d'emploi (à l'intérieur du service)
Étudiants
Communauté

13. **Plan d'urgence**
Appels à la bombe
Alimentation d'urgence
Intoxications alimentaires
Sinistre interne/externe
Grève

14. **Relations avec les autres services de l'hôpital**
Administration
Admissions
Services auxiliaires
Service de pastorale
Informatique
Santé des employés
Finances
Entretien
Éducation en cours d'emploi
Laboratoires
Buanderie et lingerie
Gestion du matériel
Archives médicales
Personnel médical
Soins infirmiers
Ergothérapie

Personnel et paye
Pharmacie
Installations
Physiothérapie
Imprimerie
Radiologie
Travail social
Organisation et méthodologie des systèmes
Bénévoles

15. **Relations à l'extérieur de l'hôpital**
Confidentialité
Entrevues
Communiqués

16. **Contrôle de la qualité**
Contrôle des plateaux
Sondage auprès des malades/pensionnaires
Contrôle des dossiers
Liste de vérification hygiène/sécurité

17. **Législation**
Loi sur les normes d'emploi
Loi des aliments et drogues
Loi sur les hôpitaux
Lois sur les droits de la personne
Loi sur les centres d'hébergement
Loi sur la santé et la sécurité au travail
Lois sur les professions
Lois sur les syndicats

**Modèles de politiques/Procédures**

**Politique en matière de personnel : tous les services**

Le personnel n'est autorisé à fumer que dans les bureaux et les endroits désignés de la cafétéria.

Il est interdit de fumer en tout temps dans tous les corridors, ascenseurs, de même que sur les étages où il y a des malades et dans l'aire de service de la cafétéria.

**Politiques du service de diététique : nettoyage de la trancheuse à viande**

Tout l'équipement utilisé dans la cuisine de l'établissement doit être propre.

**Procédures**

1. Remplir l'évier d'eau savonneuse (utiliser des gants au besoin).
2. Prendre les outils nécessaires au démontage de la trancheuse ainsi que des linges à essuyer, des chiffons et des brosses propres et stérilisés.
3. Dévisser les écrous de façon à ce que les pièces se séparent.
4. Placer les pièces dans l'eau savonneuse, à l'exception de la lame.
5. Manipuler la lame **en prenant les précautions nécessaires** et placez-la dans un panier avant de la mettre dans l'eau savonneuse. Les autres pièces de petite taille qui viennent en contact avec les aliments doivent également être lavées à la machine.
6. Nettoyer toutes les parties de la machine avec une brosse et un chiffon, et utiliser un cure-dent pour nettoyer les petits coins.
7. Bien laver avec de l'eau savonneuse.
8. Rincer soigneusement et essuyer avec un chiffon propre.
9. Laver toutes les pièces qui n'ont pas été lavées à la machine et rincer dans une solution bactéricide spéciale.
10. Essuyer ces pièces et remonter la trancheuse.
11. Bien nettoyer la surface autour et en dessous de la trancheuse.
12. Demander au surveillant de vérifier la machine.

**Gestion du personnel**

**Dotation en personnel**

L'affectation et l'utilisation du personnel devrait correspondre au volume et au type de travail à

effectuer. De nombreux facteurs influent sur la dotation en personnel, et il incombe à chaque directeur de déterminer la répartition la plus efficace des effectifs. Ces effectifs peuvent varier au cours de la période normale de fonctionnement de douze heures, selon les besoins en services alimentaires au cours des périodes de pointe.

Le chef de service doit bien connaître les responsabilités particulières de chaque emploi afin de définir les tâches et les heures de travail. Le tableau de présence quotidien du personnel peut regrouper certains employés à plein temps et d'autres à temps partiel. Les employés à temps partiel peuvent travailler pendant un poste complet ou seulement une période de trois à quatre heures par jour. Si l'on veut utiliser la main-d'oeuvre de la façon la plus économique et la plus efficace possible, il faut que les effectifs à plein temps et à temps partiel correspondent au travail à effectuer. Il est indispensable de pouvoir faire varier l'effectif selon le nombre de malades ou de pensionnaires.

**Calendrier de travail**

Un calendrier de travail est un aperçu écrit et détaillé des tâches que doit effectuer un employé au cours d'une journée et du temps accordé pour effectuer certaines tâches. De cette manière, on sait que tout le travail sera accompli et que la charge de travail est répartie uniformément. Il faut intégrer les calendriers de travail de façon à coordonner l'exécution des tâches.

Les calendriers de travail peuvent prévoir un certain temps pour l'exécution de tâches spéciales comme des tâches de nettoyage ou de cuisine supplémentaires en vue d'événements spéciaux. Ces tâches viennent s'ajouter au travail quotidien.

(Voir les modèles de calendrier de travail aux pages 22 et 24.)

Les calendriers donnent un aperçu du temps nécessaire pour effectuer divers travaux et indiquent les tâches à exécuter au cours de ces heures.

**Horaire de travail**

L'horaire indique les heures de travail et les journées de congé et ne peut être défini qu'une fois qu'on a établi :

- les exigences de la convention collective
- les effectifs dont on a besoin du lundi au vendredi
- les effectifs dont on a besoin au cours du week-end
- les effectifs dont on a besoin les jours fériés
- la disponibilité et l'utilisation du personnel à temps partiel

(Voir le modèle d'horaire à la page 27)

**MODÈLE DE CALENDRIER DE TRAVAIL**(1)

**LIEU :** PLATS SPÉCIAUX **POSTE :** N° 19 AIDE-DIÉTÉTISTE

**HEURES :** 7 h 30 - 15 h 30

**SURVEILLANT IMMÉDIAT :** SURVEILLANTE DES SERVICES ALIMENTAIRES (SERVICE DES PLATEAUX)

**7 h 30** Obtenir la formule de commande de préparation d'aliments (plats spéciaux) du surveillant de la production.

Préparer les plats spéciaux pour le repas du midi.

Préparer les laits fouettés et les laits de poule.

Préparer les salades diètes pour le repas du midi.

**8 h 45** Commander des approvisionnements pour le secteur des plats spéciaux.

**9 h** **PAUSE**

**9 H 15** Continuer à préparer les plats spéciaux.

Préparer les plats spéciaux pour le repas du soir (service à la cafétéria).

**10 h 30** Préparer des plats spéciaux supplémentaires au besoin pendant le service du repas du midi à la cafétéria.

**11 h** Préparer les collations de l'après-midi en se fondant sur les formules de production des collations.

**11 h 30** **DÉJEUNER**

**12 h** Continuer à préparer les plats spéciaux pour le repas du soir (service à la cafétéria)

**13 h 30** **PAUSE**

**13 h 45** Vérifier les formules de collation dans le bureau afin de voir s'il y a eu des changements.

Livrer les collations de l'après-midi à tous les étages.

Consigner les observations ou commentaires faits par les malades et les transmettre aux diététistes.

**15 h** Nettoyage général de l'aire de travail. Si le temps le permet, s'acquitter des tâches attribuées par le surveillant.

## MODÈLE DE CALENDRIER DE TRAVAIL(2)

**HEURES : 06 h 30 - 14 h 45**

| | |
|---|---|
| **06 h 30 - 06 h 45** | Ouvrir la cuisine. Vérifier le compte des patients et modifier si nécessaire. |
| **06 h 45 - 07 h 45** | Préparer les céréales chaudes, oeufs, bacon, etc.<br>Commencer à préparer le repas du midi - rôti de boeuf, potage. |
| **07 h 45 - 08 h** | Préparer les plateaux. Servir les céréales chaudes et les plats de résistance. |
| **08 h 15 - 08 h 45** | Nettoyer l'aire de travail. Ranger les aliments qui ont servi au petit déjeuner. Laver les marmites et plaques de cuisson. |
| **08 h 45 - 09 h** | **PAUSE CAFÉ** |
| **09 h - 11h 30** | Continuer à préparer le repas du midi.<br>Préparer et livrer les plateaux retardés.<br>Remplir les urnes à café, au besoin.<br>Préparer les sandwiches et salades pour les patients et clients de lacafétéria. |
| **11 h 30 - 11 h 45** | Préparer les tables de cuisson à la vapeur. |
| **11 h 45 - 12 h** | Préparer les plateaux. Servir lesplats chauds de résistance. |
| **12 h - 12 h 30** | **PAUSE DU MIDI** |

| | |
|---|---|
| **12 h 30 - 13 h** | Le service au personnel se continue ainsi que le travail à la caisse. Si le temps le permet, nettoyer l'aire de travail. |
| **13 h - 14 h** | Ranger les aliments du repas du midi.<br>Laver les marmites.<br>Nettoyer l'aire de travail. |
| **14 h - 14 h 30** | **PAUSE CAFÉ** |
| **14 h 15 - 14 h 45** | Nettoyage prévu au calendrier de travail. |
| **14 h 45** | Fin de la journée de travail. |

## MODÈLE DE CALENDRIER HEBDOMADAIRE DE NETTOYAGE SPÉCIAL

| | |
|---|---|
| **LUNDI** | Chariot pour les collations |
| **MARDI** | Cafetières |
| **MERCREDI** | Distributrices de sandwiches |
| **JEUDI** | Enlever les taches dans les tasses à café |
| **VENDREDI** | Grille-pain |
| **SAMEDI** | Tables, tiroirs, comptoirs de l'aire de service |
| **DIMANCHE** | Aire de service réfrigérée |

Nettoyer tout l'équipement conformément à la procédure indiquée dans le manuel de nettoyage.

MODÈLE D'HORAIRE

| SECTEUR :Production (Cuisiniers) | L | M | M | J | V | S | D | | L | M | M | J | V | S | D | | L | M | M | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NOMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lise Bolly | M | M | M | M | M | X | X | | X | X | V | A | A | M | M | | A | A | A | X | X | A | A |
| Michelle Laroche | A | A | A | X | X | A | A | | M | M | M | M | M | X | X | | X | X | S | A | A | M | M |
| Marie Leblanc | X | X | H | A | A | M | M | | A | A | A | X | X | A | A | | M | M | M | M | M | X | X |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## LÉGENDE

M = de 6 h 00 à 14 h 00
A = 11 h00 à 19 h 00
X = jour de congé
H = jour férié
V = vacances
S = congé de maladie

**Quelques facteurs qui influent sur les besoins en personnel**

1. Fonctions et objectifs officiels du service - organisation et manuel de politiques et méthodes en vigueur.
2. Nombre et classification des malades/pensionnaires - enfants, malades en phase aiguë, malades chroniques, malades en voie de réadaptation, convalescents.
3. Planification des menus : variété, cycle, complexité, régimes thérapeutiques, choix de menus ou non.
4. Aménagement physique - intérieur et extérieur.
5. Emplacement du service de diététique par rapport aux aires de service des malades et du personnel.
6. Quantité, état et degré d'utilité de l'équipement.
7. Type de service alimentaire : centralisé, décentralisé, montage centralisé des plateaux, service de salle à manger, plus d'un type de service alimentaire.
8. Politique en ce qui concerne les collations.
9. Système de livraison des plateaux et politiques en ce qui concerne le ramassage - surveillance, responsabilité du service, etc.
10. Politiques de distribution de l'eau.
11. Politiques d'achat : responsabilité du service pour achats et tenue de dossiers.
12. Politiques d'entreposage : réception, entreposage, contrôle et distribution des fournitures, y compris la politique relative aux livraisons, l'inventaire et un système de surveillance efficace.
13. Politiques en matière de personnel : vacances, jours fériés, congés de maladie, énoncés de fonctions, évaluation de rendement et procédures.
14. Politiques syndicales.
15. Politiques en ce qui concerne l'alimentation du personnel - heures d'ouverture de la cafétéria, nombre de repas et de pauses par jour. Salle à

manger privée - service aux tables ou de type cafétéria. Distributrices - casse-croûte, café dans la salle de repos des médecins.

16. Politiques d'hygiène et de sécurité.
17. Service de repas aux malades/pensionnaires
    - cafétéria ou service aux tables;
    - salle à manger ou cafétéria;
    - popote roulante, centre de désintoxication, surveillance et distribution des régimes thérapeutiques, politique de congés;
    - repas servis à l'urgence, chirurgie de jour.
18. Politiques en ce qui concerne l'éducation des malades hospitalisés et des consultants externes et les visites.
19. Programmes de formation en cours d'emploi et programmes éducatifs.
20. Politiques d'entretien ménager.
21. Système de communication.

**Registre des présences**

Il importe de tenir un registre des présences de chaque employé. Il faudrait revoir les dossiers en tenant compte des heures travaillées, des jours de congé, des jours de vacances, des jours fériés, de l'absentéisme et de la ponctualité.

Le personnel doit comprendre les politiques qui ont trait à la maladie et à l'absentéisme. Les employés devraient être tenus de rendre compte de toute absence. L'absence de contrôle ou de surveillance peut avoir des répercussions négatives sur la productivité.

**Mesure de la charge de travail**

La préparation de bons calendriers de travail et l'utilisation efficace du personnel peut contribuer à accroître la productivité au travail.

Le directeur peut utiliser les mesures de productivité comme guide afin d'évaluer de façon continue le fonctionnement du service et même de comparer la productivité de son service à celle d'autres services dans des installations semblables.

Un certain nombre d'indicateurs peuvent servir à mesurer la productivité, par exemple :

A. **Annuel :**

$$\frac{\text{Total des jours-repas}}{\text{Personnel équivalent plein temps}} = \text{Jours-repas/personnel équivalent plein temps}$$

B. **Mensuel :**

$$\frac{\text{Total des jours-repas}}{\text{Total des heures-personnes rémunérées}} = \text{Jours-repas/heures rémunérées}$$

$$\frac{\text{Minutes-personne}}{\text{Jour-repas}} = \text{Minutes/personne/jour-repas}$$

$$\frac{\text{Total des heures rémunérées}}{\text{Total des jours-repas}} = \text{Heures rémunérées/jour-repas}$$

Si le directeur note des écarts importants d'une période à l'autre, il devrait :

- revérifier les calculs
- justifier les différences ou chercher la cause ou les pratiques qui ont mené à cette situation.

**Terminologie/définitions**

**A. Équivalent plein temps (EPT)**

En additionnant le temps de travail des personnes qui occupent un poste à temps partiel, on peut arriver à l'équivalent du travail fourni par une personne employée à plein temps. Une personne effectuant une semaine de travail normale correspond à un équivalent plein temps. On peut calculer un EPT en se fondant sur le nombre de périodes de travail, le nombre d'heures ou la valeur en dollars approuvée pour le budget d'exploitation. Chaque calcul des EPT doit être arrondi au dixième le plus proche.

**EPT par périodes**

Pour calculer l'EPT, il faut diviser le nombre de périodes approuvées par 5 (le nombre de périodes qu'un employé travaillerait s'il était embauché à plein temps).

| | | |
|---|---|---|
| 1 période | = | 0,20 EPT |
| 2 périodes | = | 0,40 EPT |
| 3 périodes | = | 0,60 EPT |
| 4 périodes | = | 0,80 EPT |
| 5 périodes | = | 1,00 EPT |

**EPT par heures**

Pour calculer l'équivalent plein temps, diviser le nombre d'heures approuvées par le nombre d'heures durant lesquelles la personne travaillerait si elle était

embauchée à plein temps. Le nombre d'heures travaillées par année varie selon la province. Nous vous recommandons de consulter votre convention collective.

Par exemple, si une personne travaille 1 950 heures par année, cela correspond à 1 EPT.

| | | |
|---|---|---|
| 390 heures | = | 0,20 EPT |
| 780 heures | = | 0,40 EPT |
| 1170 heures | = | 0,60 EPT |
| 1560 heures | = | 0,80 EPT |
| 1950 heures | = | 1,00 EPT |

**EPT par valeur en dollars**

Dans certains cas, une valeur en dollars est approuvée pour un poste ou un certain nombre de postes. Pour calculer l'EPT, il faut diviser le montant approuvé par le salaire que la personne recevrait si elle travaillait à plein temps. Par exemple, si le montant approuvé est de 6 000 $ et le salaire d'une personne travaillant à plein temps de 11 903 $, on peut considérer que la personne qui touche 6 000 $ correspond à 0,5 EPT.

**B. Heures rémunérées**

Les heures rémunérées comprennent les heures de travail normales plus les montants reçus pour le temps utilisé en congés pour raisons familiales, en pauses café, en heures supplémentaires, en congés de maladie, en congés annuels, etc.

**C. Heures de travail effectives**

Temps réel passé au travail.

**D. Heures de relève**

Il ne faut pas oublier d'inclure les heures additionnelles requises pour la relève rémunérée dans le calcul des EPT.

**Description de tâches**

Une description de tâche est un document écrit qui indique :

- le nom du poste
- le résumé des tâches et des responsabilités
- les qualités requises des candidats
- les conditions de travail
- les possibilités d'avancement

Au service de diététique, plusieurs postes peuvent appartenir à une catégorie à laquelle s'applique une seule description de poste. Dans d'autres cas, les postes seront uniques et différents de tous les autres, et chacun devra faire l'objet d'une description particulière.

**Voir modèle**

Pour les noms ou les titres de postes, le lecteur est prié de se reporter à l'ouvrage intitulé "Terminologie et définitions des établissements de services de santé", publié par l'Association des hôpitaux du Canada en 1981, deuxième édition.

## MODÈLE DE DESCRIPTION DE POSTE

**TITRE DU POSTE : Aide en diététique** **ÉCHELON :**
**CODE DU POSTE :** **DATE :**
**LIEU :**

### 1) Résumé des fonctions

Peut participer à la préparation des plateaux, au service des aliments, à la livraison et au ramassage des chariots de plateaux dans les services, au vidage des plateaux, au lavage de la vaisselle, à la préparation et à la livraison des collations aux patients. Le titulaire peut être appelé à nettoyer l'équipement et les surfaces, à préparer les légumes, les sandwiches et les salades. S'acquitte d'autres fonctions connexes au besoin.

### 2) Exigences de rendement

a) **Responsabilités** : préparation et manipulation de certains aliments conformément aux règlements d'hygiène; manipulation convenable des ustensiles et de l'équipement de façon à éviter la contamination et conformément aux règles de sécurité.

b) **Connaissances requises** : capacité de recevoir des instructions et d'apprendre des méthodes.

c) **Outils** : lave-vaisselle, mélangeur, pèle-légumes, trancheuse à viande et autre équipement du genre.

### 3) Surveillance

Le titulaire travaille sous une surveillance générale et relève du directeur du service de diététique ou de son délégué.

### 4) Tâche à effectuer

- prépare les plateaux des malades
- sert les aliments
- livre et ramasse les chariots de plateaux

- vide les plateaux
- lave la vaisselle et les ustensiles
- prépare et livre les collations
- nettoie les surfaces et l'équipement
- prépare les légumes
- prépare les sandwiches et les salades

5) **Rapports entre les postes**

Le titulaire peut passer du niveau Aide I au niveau Aide II selon les responsabilités du poste.

6) **Qualités**

a) **Formation :** aucune formation officielle requise mais doit pouvoir lire, écrire et suivre des instructions orales et écrites et s'acquitter de tâches courantes.

b) **Exigences physiques :** le titulaire doit se tenir debout et marcher de courtes distances tout au long de la journée de travail; peut être obligé de lever des charges; utilise et manipule des ustensiles et de l'équipement de cuisine.

**Politiques en matière de personnel**

Les politiques en matière de personnel s'appliquent à l'ensemble de l'établissement de soins de santé. Ces politiques sont établies par l'administration de l'établissement.

**Éducation et formation**

Des employés efficaces et satisfaits réduisent les coûts de main-d'oeuvre. Les nouveaux employés devraient participer à une séance d'initiation. Il y aura lieu de présenter un bref historique de l'établissement et de leur faire faire une visite guidée. Cette initiation devrait être faite de manière à leur donner un sentiment de fierté et à leur montrer comment leur travail et leur service font partie intégrante de l'ensemble de l'établissement. Il convient en outre d'informer les employés des règlements concernant la tenue vestimentaire, les heures de travail, les jours de congé, les avantages sociaux, les descriptions de poste et les calendriers de travail.

Il faut enseigner aux nouveaux employés les principes de la manipulation hygiénique des aliments, de la salubrité ainsi que des méthodes de travail efficaces.

Il y aurait lieu de tenir des programmes éducatifs à intervalles réguliers pour tous les employés (au moins tous les trois mois, de préférence une fois par mois). Ces séances peuvent être tenues par des personnes de l'intérieur de l'établissement ou de la communauté.

Les possibilités de formation continue doivent être partagées par le directeur et tous les niveaux du personnel.

La bibliothèque de l'établissement et celle de l'association provinciale des hôpitaux devraient disposer de ressources éducatives.

Les cours de formation des surveillants des services alimentaires sont offerts dans les collèges communautaires, les écoles techniques ou par correspondance. Toute personne qui souhaite obtenir des renseignements supplémentaires peut s'adresser à l'association provinciale des hôpitaux, au régime d'assurance-maladie ou à l'association provinciale des diététistes.

## SERVICES DE NUTRITION

### Manuel de diététique

L'établissement devrait utiliser un manuel de diététique qui a reçu l'approbation du personnel médical. De cette manière, tout le personnel s'entend sur les aliments permis et ceux qui ne sont pas permis dans chaque type de diète de même que sur les noms des diètes à utiliser.

### Ordonnances diététiques

Le médecin prescrit un régime à chaque patient conformément au manuel de diététique. Il peut s'agir d'un régime standard - régulier, de consistance molle, liquide, hydrique, ou d'un régime spécial.

C'est au service infirmier qu'il incombe de transmettre cette information au service de diététique afin que le patient reçoive un plateau. Les ordonnances doivent être faites par écrit, ce qui permet d'éviter les problèmes de transmission de l'information.

Il y a lieu d'établir les procédures à appliquer dans les cas suivants :

nouvelles admissions (nouveaux plateaux),
congés (plateaux annulés),
repas retardés ou spéciaux en vue d'épreuves particulières, et changements de régime.

Les patients sont tributaires de la collaboration d'un grand nombre de personnes pour recevoir les soins dont ils ont besoin. Si le médecin a prescrit une diète spéciale, le service de diététique doit veiller à ce que les bons aliments soient servis conformément au manuel de diététique approuvé.

Les diètes spéciales les plus courantes sont celles à contrôle énergétique utilisées pour le diabète, la régulation de poids, les allergies, ou encore, il peut s'agir de régimes riches ou pauvres en matières grasses, en sodium ou en fibres.

C'est au personnel infirmier qu'il incombe de veiller à ce que le malade/pensionnaire soit prêt à recevoir son repas.

Les services de diététique et de soins infirmiers devraient établir une politique dans laquelle on fixe l'échéance pour les changements de régimes. Tout changement signalé après l'échéance sera appliqué au repas suivant.

**Éducation du malade**

Il y aurait lieu d'organiser un système qui permet les contacts nécessaires et faciles avec la diététiste/ nutritionniste en vue de l'éducation des malades et du personnel relativement à des questions thérapeutiques.

Il faudrait rendre visite à chaque nouveau malade/ pensionnaire le plus tôt possible après son admission (de préférence au cours des trois premiers jours). Cette visite permet de parler directement avec le malade de ses préférences alimentaires. Il est possible que les malades qui ont des diètes spéciales ou des intolérances alimentaires aient besoin de visites ou de consultations plus fréquentes avec la diététicienne/nutritionniste.

Il conviendrait d'établir une politique de visites régulières. Chaque malade devrait recevoir au moins une visite par semaine d'un membre du service.

**Documentation**

Tout contact avec les malades doit être consigné par écrit par un membre autorisé du service. Ce document écrit fait partie du dossier médical et doit être signé, daté et porter le titre du poste de l'employé. Voir le formulaire d'évaluation nutritionnelle à la page 42.

**Régime à suivre après le congé**

Les malades qui ont besoin de renseignements ou d'éducation en ce qui concerne le régime alimentaire à suivre devraient recevoir ce service avant d'obtenir leur congé. Le service de diététique est chargé de fournir des renseignements de base et de veiller à ce que le malade reçoive l'éducation nécessaire pour suivre la diète thérapeutique prescrite.

Les diètes prescrites lors du congé doivent correspondre à celles qui figurent dans le manuel de diététique. Dans certaines provinces, c'est l'association des diététistes, le régime d'assurance-maladie ou

l'assocation de soins de santé qui fournit les diètes à suivre après le congé. Il **n'est pas recommandé** d'utiliser les diètes offertes par les différents fabricants de produits alimentaires ou pharmaceutiques.

**Recensement quotidien des repas**

Chaque jour, le personnel du service de diététique devrait procéder au dénombrement des malades à qui l'on a prescrit divers types de diètes. Cette information permet de déterminer :

- le type et la quantité de nourriture à préparer
- le nombre de plateaux à préparer.

**Collations**

Les divers établissements ont des politiques différentes en ce qui concerne la fréquence et la distribution de collations quotidiennes.

Dans certains établissements, le personnel du service de diététique prépare les collations et c'est le personnel des services infirmiers ou du service de diététique qui les distribue aux malades. Cette répartition des tâches assure un bon contrôle des aliments. Dans d'autres établissements, les collations sont commandées et fournies par le personnel du service de diététique pour la cuisine-relais, et les aliments sont divisés en portions et distribués par le personnel infirmier.

**Aliments distribués à l'unité et collations**

Certains établissements sont dotés de cuisines-relais. Les articles fournis par le service de diététique aux cuisines-relais peuvent être distribués au

MODÈLE D'ÉVALUATION NUTRITIONNELLE

Admission :
Date de naissance :
Âge :
Diagnostic :
Taille :
Sexe :
Poids :
Nom :
Chambre :
Diète :
Médication/Supplément :
Historique du poids :

VALEURS PERTINENTES DU LABORATOIRE
GLUCOSE : _____ HBG : _____ SÉRUM-ALBUMINE : _____ AUTRES _____
HISTORIQUE DU RÉGIME ALIMENTAIRE :
APPÉTIT : BON : _____ PASSABLE : _____ PEU
APPORT HABITUEL : _____
CAPACITÉ DE MASTIQUER : _____ PROTHÈSE DENTAIRE : _____
DIFFICULTÉ D'AVALER : _____
LIMITATIONS PHYSIQUES _____
ÉVACUATION DES SELLES : _____
HISTORIQUE DE RÉGIMES SPÉCIAUX : _____
APPORT D'ALCOOL : _____
ALIMENTS DE SOURCES EXTERNES _____
ANTÉCÉDENTS ETHNIQUES/RELIGIEUX : _____
NIVEAU D'ACTIVITÉS : _____

ALIMENTS PRÉFÉRÉS : AIME N'AIME PAS /ALLERGIES

PROTÉINE :
PAIN/CÉRÉALES :
LAIT/PRODUITS LAITIERS :
FRUITS/LÉGUMES :
AUTRES :
COLLATIONS :

PLAN DE SOINS NUTRITIONNELS :

_____
SIGNATURE DE LA DIÉTÉTISTE

_____
DATE

MODÈLE DE RECENSEMENT QUOTIDIEN DES REPAS

| RECENSEMENT QUOTIDIEN DES REPAS DU : (date) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| RÉGIME OU DIÈTE | UNITÉ | | | | | |
| | 1A | 1B | 1C | 2A | 2B | TOTAL |
| NORMAL | | | | | | |
| NORMAL - HACHÉ | | | | | | |
| RÉGIME À CONSISTANCE MOLLE | | | | | | |
| DIÈTE LIQUIDE | | | | | | |
| DIÈTE HYDRIQUE | | | | | | |
| RÉGIME À VALEUR ÉNERGÉTIQUE CONTRÔLÉE | | | | | | |
| RÉGIME POUR DIABÉTIQUES | | | | | | |
| RÉGIME À TENEUR MODIFIÉE EN GRAISSES | | | | | | |
| RÉGIME À TENEUR MODIFIÉE EN FIBRES | | | | | | |
| RÉGIME HYPOSODIQUE | | | | | | |
| ETC. | | | | | | |

**Fiche de plateau**

Utilisée pour identifier le plateau.
8,75 cm x 6,25 cm (3½ po x 2½ po) environ.

**MODÈLE DE FICHE DE PLATEAU :**

| | |
|---|---|
| **Chambre -** | **Diète -** |
| **Nom -** | |
| **Sucre** | **Boisson -** |
| **Succédané du sucre** | **P.D. -** |
| **Sel** | **D. -** |
| **Poivre** | |
| **Succédané du sel** | **S. -** |
| **Son naturel** | |

Les fiches de plateau devraient être changées régulièrement. Il est souhaitable de recouvrir les fiches d'un plastique. On peut avoir recours à un code de couleur pour reconnaître les différentes diètes.

moyen d'un système de gestion des stocks. Vous trouverez à la page suivante un modèle de fiche de commande.

**Distribution de l'eau**

En règle générale, c'est au personnel infirmier qu'il incombe de distribuer l'eau glacée. C'est le service de diététique qui doit être chargé de laver les verres et les carafes d'eau. On peut faire en sorte que ceux-ci soient lavés en même temps que le reste de la vaisselle. Si les chambres ont l'eau courante, il peut ne pas être nécessaire de distribuer de l'eau aux patients.

**Modèle de fiche de commande des collations - à remplir par le personnel du service de diététique**

**Fiche de commandes des fournitures**

| UNITÉ : | | DATE : | | |
|---|---|---|---|---|
| **Article** | **Quota** | **Stock en magasin** | **Ajouté** | **Prix total** |
| Lait - entier<br>2 %<br>écrémé<br>Jus<br>Margarine<br>Boissons gazeuses<br>Pain<br>Sachets de thé<br>Café instantané | | | | |
| **Commandé par :**<br>**Approuvé par :** | | | | **COÛT TOTAL :** |

## SERVICE DE REPAS

### Heures des repas

Dans les établissements de soins de santé, les heures de repas doivent correspondre le plus possible aux heures des repas à l'extérieur. Il est souhaitable de servir les repas aux heures suivantes :

| | |
|---|---|
| Petit déjeuner | - vers 8 heures |
| Déjeuner | - vers midi |
| Dîner | - vers 17 heures |

Il est important de consulter les services infirmiers au sujet des heures des repas et du type de service à offrir. Il ne devrait jamais s'écouler plus de 15 heures entre le dîner et le petit déjeuner.

### Livraison des plateaux

Il est important de livrer rapidement les chariots de plateaux dans le secteur où se trouvent les malades. En général, cette fonction incombe au personnel du service de diététique. La distribution et le ramassage des plateaux peuvent être effectués par le personnel infirmier ou le personnel du service de diététique, selon la politique de l'établissement.

### Salle à manger

Dans les établissements de soins prolongés, les pensionnaires prennent habituellement leurs repas dans une salle à manger. On recommande des tables à quatre places. En outre, la hauteur de certaines tables devraient être ajustable afin de pouvoir recevoir des pensionnaires en fauteuil roulant. Les aires de circulation devraient être suffisantes pour permettre aux pensionnaires de circuler sans danger.

L'une des façons de procéder consiste à dresser les tables d'avance. À l'heure des repas, le personnel sert les assiettes et les autres articles du menu à partir d'un poste de service.

Il importe de bien choisir la vaisselle, la verrerie et la coutellerie, car la forme et le poids sont des facteurs importants. Certains pensionnaires peuvent avoir besoin d'utiliser des aides spéciales comme des porte-ustensiles et des couverts adaptés. Il devra y avoir des consultations parmi le personnel professionnel afin de déterminer si des aides techniques semblables sont nécessaires.

Les pensionnaires qui prennent leurs repas à la salle à manger doivent être surveillés par le personnel infirmier qui doit les inciter à être le plus autonomes possible tout en venant à leur aide au besoin.

Dans ce milieu, le personnel du service de diététique peut observer les habitudes alimentaires des personnes âgées, signaler tout problème et encourager les pensionnaires à avoir de bonnes habitudes alimentaires. La directrice du service de diététique doit connaître les aliments qui sont nécessaires au maintien d'une bonne santé (voir le Guide alimentaire canadien) et établir le menu des pensionnaires en conséquence. Il ne faut pas oublier que certains aliments peuvent être difficiles à manger pour les pensionnaires. Bien que certains aliments puissent s'avérer difficiles à mastiquer, ils ne doivent jamais être servis en purée, émincés ou hachés, à moins que cela ne soit absolument nécessaire. Ainsi la consistance et la couleur resteront plus naturelles et les aliments seront plus appétissants.

Il faut tenir compte des problèmes et des besoins nutritionnels particuliers des personnes âgées.

On n'insistera jamais trop sur l'importance de servir aux pensionnaires un fruit ou un jus de fruits pur afin de leur fournir l'apport quotidien nécessaire en vitamine C de même que le calcium dont ils ont besoin dans leur alimentation.

Les personnes âgées doivent demeurer en santé. Le personnel du service de diététique doit faire en sorte que la période des repas soit un moment agréable et

Guide alimentaire canadien

# Mangez chaque jour des aliments choisis dans chacun de ces groupes

**lait et produits laitiers**

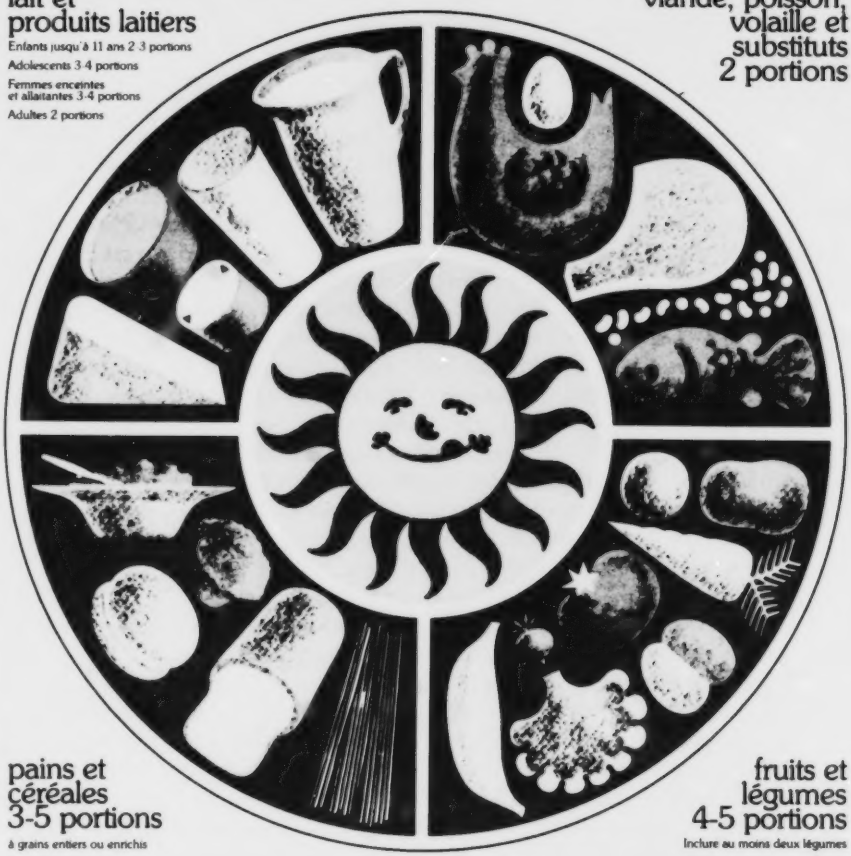
Enfants jusqu'à 11 ans 2-3 portions

Adolescents 3-4 portions

Femmes enceintes et allaitantes 3-4 portions

Adultes 2 portions

**viande, poisson, volaille et substituts**
**2 portions**



**pains et céréales**
**3-5 portions**

à grains entiers ou enrichis

**fruits et légumes**
**4-5 portions**

Inclure au moins deux légumes

Santé et Bien-être social Canada
Health and Welfare Canada

Canada

Guide alimentaire canadien

## Variété

Mangez des aliments choisis dans chacun des groupes, selon le nombre et la grosseur de portions recommandés dans le Guide.

## Équilibre énergétique

Les besoins énergétiques varient selon l'âge, le sexe et le type d'activité. Vous pouvez conserver un poids idéal en maintenant l'équilibre entre l'énergie fournie par les aliments, et l'énergie dépensée par l'exercice physique. Les aliments recommandés dans le Guide fournissent entre 4000 et 6000 kJ (kilojoules) (entre 1000 et 1400 kilocalories). Pour un apport énergétique accru, augmentez le nombre et la grosseur de portions des aliments des différents groupes et/ou ajoutez d'autres aliments.

## Modération

Choisissez de préférence des aliments qui contiennent peu de gras, de sucre et de sel et limitez la quantité de ceux-ci dans les préparations culinaires. Consommez de l'alcool en quantité modérée seulement.

## lait et produits laitiers

| | |
|---|---|
| **Enfants jusqu'à 11 ans** | **2-3 portions** |
| **Adolescents** | **3-4 portions** |
| **Femmes enceintes et allaitantes** | **3-4 portions** |
| **Adultes** | **2 portions** |

Prendre du lait écrémé, partiellement écrémé ou entier, du lait de beurre, du lait en poudre ou évaporé, comme boisson ou comme ingrédient principal dans d'autres plats. On peut également remplacer le lait par du fromage.

**Quelques exemples d'une portion**

250 mL (1 tasse) de lait
175 mL (¾ tasse) de yogourt
45 g (1½ once) de fromage cheddar ou de fromage fondu

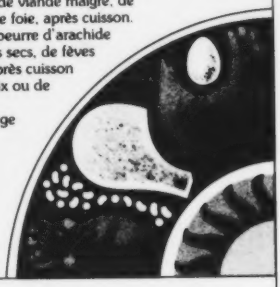
Les personnes qui consomment du lait non enrichi devraient prendre un supplément de vitamine D

## viande, poisson, volaille et substituts

## 2 portions

**Quelques exemples d'une portion**

60 à 90 g (2 à 3 onces) de viande maigre, de poisson, de volaille ou de foie, après cuisson.
60 mL (4 c. à table) de beurre d'arachide
250 mL (1 tasse) de pois secs, de fèves sèches ou de lentilles, après cuisson
125 mL (½ tasse) de noix ou de graines
60 g (2 onces) de fromage cheddar
125 mL (½ tasse) de fromage cottage
2 œufs



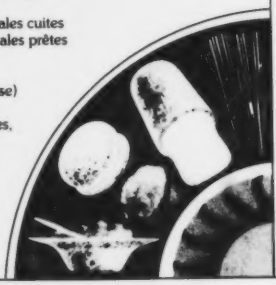
## pains et céréales

## 3-5 portions

à grains entiers ou enrichis. Choisir des produits à grains entiers de préférence.

**Quelques exemples d'une portion**

1 tranche de pain
125 mL (½ tasse) de céréales cuites
175 mL (¾ tasse) de céréales prêtes à servir
1 petit pain ou muffin
125 à 175 mL (½ à ¾ tasse) de riz, de macaroni, de spaghetti ou de nouilles, après cuisson
½ pain à hamburger ou pain à hot dog



## fruits et légumes

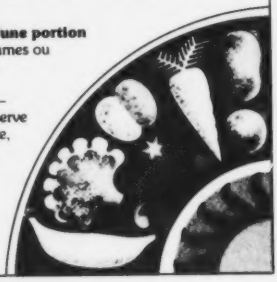
## 4-5 portions

Inclure au moins deux légumes

Manger des légumes et des fruits variés — cuits, crus ou leur jus. Choisir des légumes jaunes, verts ou verts feuillus.

**Quelques exemples d'une portion**

125 mL (½ tasse) de légumes ou de fruits – frais, congelés ou en conserve
125 mL (½ tasse) de jus – frais, congelé ou en conserve
1 pomme de terre, carotte, tomate, pêche, pomme, orange ou banane, de grosseur moyenne



que les aliments consommés par les pensionnaires leur fournissent les éléments nutritifs dont ils ont besoin.

La directrice du service de diététique doit avoir des discussions régulières avec le personnel infirmier concernant les besoins nutritionnels des pensionnaires, et notamment l'évaluation de la perte ou du gain pondéral, des autres besoins nutritionnels et des préférences personnelles.

Elle doit établir, de concert avec le personnel infirmier, les politiques en ce qui concerne l'équipement propre et les fournitures devant être fournies par le service de diététique ainsi que les heures de livraison.

**Service des plateaux**

Avant chaque repas, les aliments préparés doivent être goûtés et la température doit être vérifiée avec un thermomètre.

La nourriture ne doit pas être préparée trop longtemps d'avance. Le service des repas doit se faire le plus rapidement possible afin que la nourriture servie aux patients soit à la bonne température. Dans certains cas, lorsque la distance entre les cuisines et les secteurs où se trouvent les malades est trop grande, il peut être nécessaire d'utiliser de l'équipement spécial pour maintenir la température des aliments, comme :

- des bases et des cloches compartimentées
- des bases et des cloches calorifugées
- des plateaux calorifugés
- des bols à soupe ou des contenants de boissons calorifugés
- des chariots chauffants ou réfrigérés

Le service des plateaux peut être centralisé ou décentralisé (aliments en vrac).

**Autres considérations du service des aliments**

**L'accès au secteur d'entreposage, de production et de service des aliments devrait être réservé exclusivement au personnel du service de diététique.** Toute personne qui entre dans ces secteurs devrait être vêtue conformément à la politique du service de diététique (filet pour les cheveux ou bonnet et sarrau) et suivre les règlements d'hygiène du service.

Les aliments qui n'ont pas été consommés devraient être vérifiés régulièrement, car cela permet de déterminer le degré de satisfaction du personnel et des patients de même que la convenance des aliments servis.

**Températures recommandées pour servir les aliments**

Si l'on veut que les aliments soient savoureux et conservent leurs qualités, il est recommandé de les servir aux températures suivantes :

| | Celsius | Fahrenheit |
|---|---|---|
| Soupes | 71 - 85 | 160 - 185 |
| Sauces | 71 - 85 | 160 - 185 |
| Viandes et autres mets principaux | 66 - 85 | 150 - 185 |
| Légumes | 71 - 74 | 160 - 165 |
| Céréales (chaudes) | 74 | 165 |
| Oeufs | 63 | 145 |
| Boissons (chaudes) | 85 | 185 |
| Salades, jus | 7 | 45 |
| Boissons froides | 7 | 45 |
| Crème glacée | -18 to -12 | 0 to 10 |

**Repas du personnel**

Il y aurait lieu de prévoir des salles à manger pour le personnel et les visiteurs. Dans les établissements où le nombre de membres du personnel ou de visiteurs qui achètent des aliments est réduit ou imprévisible, les repas doivent être commandés d'avance.

## HYGIÈNE ET SALUBRITÉ DES ALIMENTS

### Généralités

L'objectif premier du programme d'hygiène dans les services alimentaires est de protéger le pensionnaire contre les intoxications alimentaires. Il faut prendre toutes les précautions possibles pour veiller à ce que les aliments ne soient pas contaminés, gâtés ou autrement impropres à la consommation humaine. À cette fin, il faut surveiller les gens, les aliments et les installations.

### Entreposage des aliments

En ce qui concerne l'entreposage des aliments, veuillez vous reporter à la page 87.

### Personnel

Toutes les personnes appelées à manipuler des aliments doivent être en bonne santé. Des examens physiques et des épreuves de laboratoires peuvent être exigés selon les règlements provinciaux. Les employés doivent recevoir une formation en ce qui concerne l'hygiène personnelle et les pratiques de manipulation des aliments, et en particulier être sensibilisés aux avantages du lavage fréquent des mains. Il faudrait établir, diffuser et appliquer une politique écrite concernant la tenue vestimentaire et les pratiques d'hygiène.

### Modèle de politique du service de diététique - Hygiène personnelle et tenue vestimentaire

**Tous les employés doivent suivre les normes acceptées en matière d'hygiène personnelle.**

1. Tous les cas d'infections respiratoires et gastro-intestinales doivent être signalés.
2. Tous les accidents, blessures, coupures, furoncles, éruptions cutanées et brûlures doivent être signalés au service de santé des employés, même s'ils paraissent mineurs.

3. Les employés doivent prendre leur bain chaque jour et se brosser les dents au moins une fois par jour.
4. Il est recommandé d'utiliser un désodorisant; les parfums et les lotions parfumées ne doivent pas être utilisés.
5. Il est recommandé de se laver les cheveux souvent.
6. Les ongles doivent être courts et propres; il ne faut pas porter de vernis à ongles au travail, car il peut s'écailler et tomber dans la nourriture.
7. Il faut porter un uniforme propre chaque jour et un tablier propre en tout temps. Un employé qui salit son tablier doit le remplacer immédiatement par un tablier propre.
8. Les uniformes ne doivent pas être portés à l'extérieur de l'établissement ou par-dessus d'autres vêtements.
9. Les employés doivent porter des sous-vêtements propres chaque jour.
10. Les employés doivent porter des bas propres chaque jour.
11. Les hommes et les femmes doivent avoir les cheveux complètement couverts en tout temps.
12. Le maquillage doit être léger et discret.
13. Pour des raisons de sécurité personnelle et d'hygiène, il est interdit de porter des bijoux au travail parce qu'ils peuvent fixer la poussière ou des particules d'aliments qui pourraient contaminer les aliments et l'équipement.
14. Il est recommandé de porter des chaussures fermées confortables afin d'éviter la fatigue, la mauvaise posture et les accidents.
15. Il est interdit de mâcher de la gomme et de fumer dans les secteurs de préparation et de service des aliments.

Il est essentiel de donner aux employés une formation portant sur la façon de manipuler, d'entreposer et de servir les aliments de façon hygiénique. En sensibilisant les employés aux modes de contamination

des aliments et aux façons dont les micro-organismes peuvent se multiplier dans les aliments, on parviendra à mieux leur faire comprendre l'importance des pratiques d'hygiène.

**Il faut encourager les employés à adopter les pratiques d'hygiène suivantes :**

- toujours se laver les mains avant de commencer le travail;
- se laver de nouveau les mains si l'on se touche le visage, les cheveux, le nez ou le corps pendant le travail;
- toujours utiliser une serviette propre pour se sécher les mains, et ne jamais utiliser une serviette souillée, un tablier ou l'uniforme;
- il faut toujours se relaver les mains avant de servir de la nourriture si l'on a manipulé de l'argent;
- il faut toujours se couvrir la bouche et le nez si l'on éternue près des aliments;
- il faut toujours utiliser des pinces pour prendre le pain, des carrés de beurre ou des glaçons;
- il ne faut jamais toucher les parties de la coutellerie qui entrent en contact avec la nourriture;
- il faut éviter d'utiliser la même surface de travail pour préparer les aliments cuits et les aliments crus sans l'avoir nettoyée préalablement;
- il faut éviter d'empiler les assiettes afin de pouvoir en porter plus à la fois;
- il ne faut jamais goûter un aliment avec le doigt ou utiliser la même cuiller plus d'une fois.

Les programmes d'éducation en cours d'emploi constituent un moyen utile et efficace d'apprendre aux employés les techniques d'hygiène et de manipulation des aliments. Il existe du matériel didactique excellent à cet égard. Pour obtenir plus de renseignements, il vous suffit de vous adresser à votre association provinciale des hôpitaux ou des centres d'hébergement, aux organismes gouvernementaux,

---

Réimprimé du Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services d'alimentation. Avec la permission de l'Association canadienne des restaurateurs et des services d'alimentation.

aux fournisseurs et aux associations professionnelles comme celles des diététiciennes, des surveillants de services alimentaires et d'économie domestique.

Seul le personnel des services alimentaires devrait avoir accès au service de diététique. Les établissements qui ont un programme de zoothérapie devraient établir des politiques visant à interdire l'accès des secteurs de préparation et de services des aliments aux animaux.

L'application de pratiques hygiéniques dans **la manipulation des aliments exige une surveillance constante.** L'utilisation sporadique d'une liste de contrôle constitue un moyen efficace de vérifier la salubrité des lieux. Voir le modèle de liste de contrôle. **Au chapitre de l'hygiène et de la salubrité, comme dans bien d'autres domaines, il faut prêcher par l'exemple .**

**Établissement**

Les murs, les planchers et les plafonds doivent être nettoyés à fond et bien entretenus. Il faut établir un calendrier de nettoyage de tous les secteurs et de l'équipement et attribuer des responsabilités quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.

Il convient d'installer l'équipement de manière qu'on puisse le nettoyer facilement. Il faut apprendre aux employés à nettoyer leur aire de travail quand ils ont fini de travailler ou conformément à ce qui est prévu dans leur horaire de travail.

Que le lavage de la vaisselle soit fait à la main ou à la machine, il est essentiel que les ustensiles soient lavés, rincés et désinfectés. On peut désinfecter les ustensiles par étuvage, ou à l'aide de produits chimiques comme le chlore (eau de javel), l'iode ou un composé d'ammonium quaternaire. Si l'on utilise un produit chimique pour désinfecter les ustensiles, il est recommandé de suivre les indications du fournisseur.

Voici quelques pratiques recommandées :

- faire tremper les ustensiles dans des contenants avant de les laver à la main ou de les mettre dans le lave-vaisselle;
- faire sécher la vaisselle, les verres, la coutellerie, les casseroles et les ustensiles à l'air;
- utiliser des chariots pour transporter la vaisselle propre;
- manipuler le moins possible les ustensiles propres.

Il importe d'éliminer rapidement et convenablement les ordures afin d'éviter la contamination et l'infestation par des insectes et animaux nuisibles. Voici les pratiques recommandées en ce qui concerne l'élimination des ordures :

- les poubelles doivent avoir un couvercle et être doublées d'un sac en plastique;
- remplacer souvent les sacs à ordure;
- lorsque les poubelles sont pleines, les ranger dans un endroit frais prévu à cette fin;
- laver et désinfecter les poubelles chaque jour.

Il est recommandé de se conformer au Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services d'alimentation.

**Vapeur de la chaufferie**

À cause du danger éventuel occasionné par la présence d'amines dans la vapeur provenant de la chaufferie, il est recommandé d'utiliser des appareils qui produisent leur propre vapeur dans les cas où la vapeur vient en contact direct avec les aliments, la vaisselle et d'autres appareils.

**Modèle de liste de contrôle - hygiène et sécurité**

La liste de contrôle est un outil de gestion et un guide pour l'inspection des mesures d'hygiène à l'intérieur de l'ensemble du service ou de tout secteur de celui-ci. Certains articles peuvent être ajoutés ou retranchés au besoin.

Il est essentiel d'analyser les informations et d'appliquer, si nécessaire, des mesures correctives. La liste de contrôle devrait être utilisée de façon constante ou, au moins, une fois par mois.

Les lois provinciales ou locales serviront à déterminer les tests microbiologiques à effectuer. Le directeur du service de diététique devrait mettre en oeuvre un train de mesures de sécurité pour assurer la formation et la protection des employés.

MODÈLE DE LISTE DE CONTRÔLE - HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Inscrire un X dans la colonne appropriée :
S. = satisfaisant
A.N. = amélioration nécessaire
M. = médiocre
C. = corrigé
S.O. = sans objet

SECTEUR DATE HEURE

| ACTIVITÉ | S. | A.N. | M. | C. | S.O. | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Aliments utilisés dans l'heure qui suit leur préparation ou réfrigérés immédiatement | | | | | | |
| 2. Réfrigérateurs lavés et désinfectés convenablement;<br>plancher dégagé;<br>plancher propre;<br>étagères propres;<br>ventilateurs et plaques propres;<br>espace de rangement bien aménagé;<br>propreté générale des lieux | | | | | | |
| 3. Température<br>Réfrigérateur _____<br>_____<br>_____<br>Congélateur _____<br>_____<br>_____ | | | | | | |

| ACTIVITÉ | S. | A.N. | M. | C. | S.O. | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. Équipement et machines propres et fonctionnant correctement (dresser la liste de l'équipement sur une feuille séparée). | | | | | | |
| 5. Aliments cuits à la température appropriée.<br>Inscrire la température : _____<br>_____<br>_____<br>_____ | | | | | | |
| 6. Point de service _____ Chevet du malade _____<br>_____ _____<br>_____ _____<br>_____ _____<br>_____ _____ | | | | | | |
| 7. Chariots de transport des aliments lavés et désinfectés convenablement. | | | | | | |
| 8. Aliments protégés contre la contamination :<br>Préparation<br>Manipulation<br>Entreposage<br>Transport | | | | | | |
| 9. Équipement distinct utilisé pour couper les viandes, poissons et volailles crus. | | | | | | |
| 10. Mains lavées correctement après l'utilisation des toilettes et avant la préparation des aliments. | | | | | | |

| ACTIVITÉ | S. | A.N. | M. | C. | S.O. | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11. Lavabos munis de savon, de serviettes de papier et de corbeilles à papier. | | | | | | |
| 12. Toilettes en bon état, propres et exemptes d'odeur. | | | | | | |
| 13. Propreté des vêtements portés par les employés en tout temps, port d'un casque ou d'un filet, selon le cas. | | | | | | |
| 14. Coutellerie, vaisselle et verres propres. Aucun article ébréché en usage. | | | | | | |
| 15. Marmites, ustensiles, couteaux, planches à découper propres et désinfectés. | | | | | | |
| 16. Lavage et rinçage de la vaisselle à la température appropriée : inscrire la température de lavage inscrire la température de rinçage | | | | | | |
| 17. Lavage et rinçage des casseroles à la température appropriée : inscrire la température de lavage inscrire la température de rinçage | | | | | | |
| 18. Cuisinières et plaques propres. | | | | | | |
| 19. Ventilateurs, hottes, fours, marmites et autoclaves propres. | | | | | | |

| ACTIVITÉ | S. | A.N. | M. | C. | S.O. | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 20. Surfaces entrant en contact avec les aliments propres au toucher et désinfectées. | | | | | | |
| 21. Surfaces n'entrant pas en contact avec les aliments propres au toucher et désinfectées. | | | | | | |
| 22. Tables et comptoirs propres au toucher et désinfectés. | | | | | | |
| 23. Ustensiles utilisés pour servir les aliments convenablement rangés, distribués et manipulés. | | | | | | |
| 24. Récipients contenant de la nourriture placés sur des surfaces propres et non à même le sol. | | | | | | |
| 25. Substances toxiques convenablement étiquetées, entreposées et utilisées. | | | | | | |
| 26. Déchets entreposés dans des récipients munis de sacs en plastique et couvercles; récipients en nombre suffisant. | | | | | | |
| 27. Propreté des lieux d'entreposage des déchets. | | | | | | |
| 28. Absence de rongeurs et d'insectes. | | | | | | |
| 29. Sols propres. | | | | | | |

| ACTIVITÉ | S. | A.N. | M. | C. | S.O. | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 30. Propreté des murs, des plafonds et de l'équipement fixe. | | | | | | |
| 31. Appareils d'éclairage propres. | | | | | | |
| 32. Lieux propres et ordonnés. | | | | | | |
| 33. Armoires et tablettes propres. | | | | | | |
| 34. Vérification hebdomadaire des préparations lactées pour nourrissons afin de déterminer la présence de micro-organismes nuisibles. | | | | | | |
| SIGNATURE DU TECHNICIEN EN DIÉTÉTIQUE/ SURVEILLANTE DU SERVICE DE DIÉTÉTIQUE : | | | | | | |

## LAVAGE DE LA VAISSELLE ET DES CASSEROLES

### Généralités

La vaisselle, les casseroles et les ustensiles doivent être lavés à fond et désinfectés après chaque usage pour la protection des utilisateurs.

### Équipement

Voici l'équipement nécessaire pour laver et désinfecter la vaisselle et les ustensiles :

a) **Équipement manuel** :

i) trois éviers en métal non oxydable de dimension suffisante pour assurer le nettoyage et la désinfection de la vaisselle et des ustensiles;

ii) un thermomètre fixé à l'évier utilisé pour la désinfection qui sert à indiquer si l'eau est suffisamment chaude pour la désinfection. Lorsqu'on utilise des produits chimiques, il faut avoir le matériel nécessaire pour s'assurer que la solution contient la quantité nécessaire d'agent de désinfection;

iii) si l'établissement n'a pas d'évier triple, il faut ajouter un agent de désinfection à l'eau de rinçage.

b) **Équipement mécanique** :

i) un lave-vaisselle mécanique à haut rendement de type commercial (et non domestique), qui peut recevoir la quantité de vaisselle et les plus grands plateaux utilisés dans l'établissement;

ii) un surchauffeur d'eau pour élever la température de l'eau de rinçage, s'il n'est pas intégré au lave-vaisselle.

**Aire de lavage**

Le secteur dans lequel on lave la vaisselle doit être propre, bien éclairé et aéré. Les revêtements des planchers et des murs doivent être faits de matériaux lisses et non poreux. L'équipement doit être placé de manière à être facile à nettoyer et à entretenir et il doit y avoir suffisamment d'espace pour récurer, empiler, et assécher à l'air la vaisselle, les plateaux ainsi que les chariots utilisés pour le transport.

**Lavage à la main de la vaisselle**

1) **Évier triple**

Un évier triple muni d'un égouttoir convenable est nécessaire pour le lavage à la main de la vaisselle et des ustensiles. L'une des sections sert au lavage, la deuxième au rinçage à l'eau propre et la troisième à la désinfection. La température de l'eau doit être égale ou supérieure à 43°C (110°F).

2) **Équipement et matériel nécessaires**

**Les produits de nettoyage doivent être bien étiquetés et rangés loin des aliments.**

- racloir à vaisselle
- racloir à casseroles - de préférence en nylon ou en plastique
- détergent et agent désinfectant, rangés dans des contenants distincts pourvus de couvercles
- mesure individuelle pour le détergent et l'agent désinfectant
- lavettes
- brosses à marmites
- panier à vaisselle et à ustensiles pour lavage à la main
- poubelle avec couvercle
- vadrouilles, seaux et essoreuse à vadrouilles
- armoire de rangement pour les produits de nettoyage
- thermomètre pour prendre la température de l'eau

- contenant de trempage

3) **Technique de lavage à la main de la vaisselle**

a) Gratter la vaisselle, la rincer et l'empiler sur la table avant de la laver. Il faut faire tremper les articles de vaisselle et de coutellerie qui contiennent des résidus d'aliments.

b) Utiliser la quantité de produits de nettoyage recommandée par le fabricant selon la dureté de l'eau ou obtenir ce renseignement auprès des autorités locales comme l'inspecteur en hygiène publique. Laver la vaisselle dans l'ordre suivant :

- verrerie
- coutellerie, carafes, couvercles de plats
- tasses, soucoupes
- assiettes, bols
- plateaux

**Changer l'eau souvent**

c) Placer dans les paniers à vaisselle et immerger dans l'eau claire afin d'enlever le détergent. Changer l'eau de rinçage lorsqu'elle s'est refroidie ou qu'elle n'est plus claire.

d) Désinfecter en immergeant le panier soit dans une solution désinfectante ou dans l'eau claire à une température de 77°C (170°F) pendant deux minutes.

Si l'on utilise une solution désinfectante, il faut s'assurer que la concentration est exacte (si vous ajoutez plus d'eau, ajoutez d'autre solution désinfectante).

e) Placer le panier sur l'égouttoir et laisser la vaisselle sécher à l'air. On peut accélérer le séchage à l'air en versant de l'eau bouillante sur la vaisselle et la coutellerie.

f) Empiler et ranger la vaisselle de façon hygiénique.

g) Nettoyer l'équipement et l'aire de travail en les lavant avec de l'eau chaude savonneuse et en rinçant soigneusement. Polir toutes les surfaces avec un chiffon propre, sec et jetable. Passer la vadrouille sur les planchers. Faire sécher les vadrouilles, les brosses et les chiffons dans un endroit bien aéré.

**Lavage de la vaisselle à la machine**

1) **Lave-vaisselle**

Dans le lave-vaisselle, l'eau de rinçage doit être à 82°C (180°F).

Il faut en outre prévoir un évier et une hotte munie de ventilateurs pour chasser la vapeur et réduire l'humidité. Dans le cas des lave-vaisselle encastrés, il n'est pas nécessaire de prévoir un système d'échappement de la vapeur.

2) **Équipement et matériel requis**

- racloir à vaisselle
- boyau avec embout gicleur pour le rinçage préalable de la vaisselle
- évier de trempage (peut être mobile)
- une variété de paniers à vaisselle et à coutellerie adaptés aux dimensions du lave-vaisselle et dont le nombre est suffisant pour le volume de vaisselle à laver
- détergent adapté au lave-vaisselle et à la dureté de l'eau, rangé dans un contenant bien étiqueté
- tasse à mesurer pour le détergent et distributeur automatique
- poubelle avec couvercle
- vadrouilles, seaux et essoreuse à vadrouilles
- armoire de rangement pour les produits de nettoyage
- rangement pour vaisselle, tasses, verres, plateaux et coutellerie.

### 3) Lavage mécanique de la vaisselle

Il est important de ne faire fonctionner les lave-vaisselle que lorsqu'il y a suffisamment de vaisselle pour que le lavage soit économique.

a) Fermer le drain de la machine; remplir d'eau et ajouter la quantité de détergent nécessaire si celui-ci n'est pas distribué automatiquement.

b) Gratter, rincer et empiler la vaisselle et la placer dans les paniers; placer la coutellerie dans l'évier de trempage.

Lorsque vous mettez la coutellerie dans les paniers, il faut les mettre le manche vers le bas et ne pas les entasser. Après le lavage, il faut ranger la coutellerie le manche vers le haut après l'avoir trié.

Dans le cas des verres, des tasses et des bols, il faut placer la face intérieure vers le bas de façon à ce que l'eau et le détergent qui circulent à l'intérieur du lave-vaisselle puissent atteindre toutes les surfaces sans qu'il ne s'accumule de l'eau dans la vaisselle.

Il faut placer ensemble les articles de vaisselle de même taille.

c) Placer les paniers dans le lave-vaisselle en veillant à ce que chacun soit plein mais sans que les articles ne se touchent.

Vérifier les températures de lavage et de rinçage fréquemment. La température de l'eau de lavage devrait varier entre 60 et 71°C (140 et 160°F) tandis que celle de l'eau de rinçage devrait varier entre 82 et 88°C (180 et 190°F).

d) Sortir les paniers du lave-vaisselle et laisser la vaisselle sécher à l'air avant de l'enlever, de la trier et de l'empiler. Si la face inférieure des tasses est légèrement concave, il faut les pencher pour vider l'eau qui s'y est accumulée. Dans certains cas, les tasses et les verres

peuvent être rangés dans leur panier ou sur des plateaux au point de service, ce qui permet de réduire le nombre de manipulations.

Il est courant de laver les plateaux après tous les autres articles. Parce que les plateaux mettent beaucoup plus de temps à sécher que la vaisselle, on peut les laisser sécher à l'air s'il n'y a pas d'autres paniers dans l'espace réservé à la vaisselle propre.

Vider la machine, vider le filtre, rincer l'intérieur de la machine à l'eau chaude.

e) Laver l'aire de travail et l'équipement avec de l'eau chaude et savonneuse et rincer à l'eau claire. Polir avec des chiffons secs.

Passer la vadrouille humide sur les planchers. Faire sécher la vadrouille propre en la suspendant dans un endroit bien aéré.

**Lavage des casseroles**

Certaines casseroles, de même que certains ustensiles peuvent être lavés et désinfectés dans le lave-vaisselle.

Autrement, il faut laver les casseroles et les marmites dans un évier triple après les avoir grattées et fait tremper. Il importe d'enlever le plus possible les aliments qui ont adhéré aux parois des marmites avant de les laver. Comme dans le cas du lavage à la main, les trois éviers servent au lavage, au rinçage et à la désinfection. Il est possible de se procurer un distributeur automatique de détergent qui peut être fixé au robinet auprès des fournisseurs de détergent. La température de l'eau doit être égale ou supérieure à 43°C (110°F).

1) **Équipement et matériel nécessaires**

- racloir à marmites - de préférence en nylon ou en plastique

- détergent et agent de désinfection recommandés par le fabricant - à ranger dans des contenants séparés et pourvu d'un couvercle
- brosses à marmites
- poubelles munies de couvercles
- vadrouilles, seaux et essoreuse à vadrouilles
- armoire de rangement pour les produits de nettoyage
- panier pourvu de fentes ou de treillis qui permettent à l'air de circuler pour accélérer le séchage
- thermomètre pour prendre la température de l'eau.

2) **Technique de lavage des casseroles**

a) Faire tremper, gratter et rincer; placer sur l'égouttoir situé à côté de l'évier de lavage.

b) Récurer les marmites dans de l'eau chaude et savonneuse. Changer l'eau de lavage fréquemment.

c) Rincer à l'eau claire. Changer l'eau de rinçage fréquemment.

d) Désinfecter dans le troisième évier, soit dans une solution de désinfection ou dans de l'eau claire à une température de 77°C (170°F) pendant deux minutes. **Si vous utilisez une solution désinfectante, il faut veiller à avoir la bonne concentration (si l'on ajoute plus d'eau, il faut ajouter plus de solution).**

e) Placer sur l'égouttoir. Une fois que les casseroles sont sèches, les ranger à l'endroit prévu.

f) Vider les éviers, les laver à l'eau chaude savonneuse, rincer et polir ensuite avec un chiffon doux sec et jetable.

Laver le plancher à la vadrouille. Suspendre les vadrouilles propres de même que les brosses dans un endroit bien aéré afin de les faire sécher.

## DONNÉES FINANCIÈRES ET STATISTIQUES

Dans les petits établissements, il importe de tenir des données financières et statistiques exactes afin d'assurer le contrôle efficace du budget attribué au service de diététique.

La compilation des données peut être effectuée par le service de la comptabilité. Une bonne communication entre la directrice du service de diététique et le service de la comptabilité est essentielle si l'on veut obtenir des statistiques valides et exactes. C'est l'administration de l'établissement qui déterminera la fréquence à laquelle les divers calculs doivent être fournis. Dans certaines provinces, d'autres données financières seront également requises.

### Jour-repas

Le jour-repas est l'unité de mesure reconnue qui sert à déterminer la charge de travail de même que le volume de travail des services alimentaires.

Un jour-repas comprend le petit déjeuner, le lunch, le dîner ainsi que les pauses café (2) ou les collations. Afin de faire correspondre les jours-repas du personnel et des visiteurs aux jours-repas des malades hospitalisés, il faut utiliser le jour-repas type suivant :

### JOUR-REPAS TYPE DU PERSONNEL ET DES VISITEURS

| PETIT DÉJEUNER | LUNCH | DÎNER |
|---|---|---|
| Jus | Potage | Jus |
| Oeuf | Sandwich ou plat à la casserole | Viande (mets principal) |
| Toasts (2), beurre ou margarine | Petite salade | Pomme de terre |
| Boisson | Dessert | Légume |
| | Boisson | Dessert |
| | | Boisson |

Plus les pauses café (2) ou collations habituelles

NOTE Si le petit déjeuner n'est pas servi, il faut évaluer le prix de vente de ce repas de façon à ce que la valeur rende compte d'un jour-repas de trois repas et deux pauses.

**Valeur du jour-repas du personnel et des visiteurs**

- La valeur du jour-repas équivaut au prix de vente du jour-repas type.
- Cette valeur sert de diviseur dans le partage des recettes totales lorsqu'il s'agit de calculer le nombre de jours-repas des membres du personnel et des visiteurs.
- La valeur du jour-repas change en même temps que les prix exigés à la cafétéria. Les prix de la cafétéria doivent être constamment revus et mis à jour selon la situation économique.
- Dans certaines provinces, le chiffre diviseur utilisé pour établir la valeur du jour-repas pourra être fixé par les autorités provinciales.

**Calcul des jours-repas**

1. **Jours-repas des malades hospitalisés** - Le nombre déclaré correspond au nombre de journées d'hospitalisation des patients, à l'exclusion des nouveau-nés.

2. **Jours-repas des malades non hospitalisés** - Ces jours-repas se divisent habituellement en deux catégories :

a) **Les repas servis aux malades non hospitalisés à titre de service assuré** sont des repas pour les malades qui participent à des programmes approuvés, comme :

le centre de jour pour diabétiques
le centre de jour en psychiatrie
le centre de jour en gériatrie
la chirurgie de jour
la dialyse rénale
l'hôpital de jour, etc.

La méthode de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{nbre de malades non hospitalisés X nbre de périodes de repas}}{3} =$$

**Nombre de jours-repas des malades non hospitalisés**

b) **Les repas servis aux malades non hospitalisés qui ne sont pas couverts par l'assurance** sont des repas servis à des personnes qui ont besoin de repas mais qui ne participent pas aux programmes de soins de jour. Pour calculer la valeur de ces repas, on utilise les prix de vente courants de la cafétéria et on les inscrit dans les recettes non monétaires.

3. **Jours-repas du personnel et des visiteurs**

Cette catégorie englobe les repas servis aux employés, aux visiteurs, aux travailleurs bénévoles etc.

Pour convertir ces repas en jours-repas, on a recours à la valeur courante du jour-repas (décrite ci-dessus) comme diviseur des recettes totales. (Recettes monétaires et recettes non monétaires).

**Les recettes monétaires** comprennent les revenus provenant des ventes à la cafétéria, des bons de repas, des tarifs de pension, de la popote roulante, des distributrices automatiques, des centres de désintoxication, des ventes à d'autres établissements.

Pour établir **les recettes non monétaires** ,on applique les prix de vente courants à la cafétéria aux repas servis (les frais de livraison et de service devraient être inclus), mais sans effectuer de transaction monétaire réelle. Cela pourrait comprendre :

les services de traiteurs, les repas des bénévoles, les réunions, les malades non hospitalisés, les subventions pour la popoteroulante, etc.

$$\frac{\text{Les recettes monétaires et recettes non monétaires}}{\text{valeur du jour-repas}} = \text{Nombre de jours-repas du personnel et des visiteurs}$$

4. Le total des jours-repas correspond à la somme des jours-repas des patients hospitalisés et des patients non hospitalisés assurés à laquelle s'ajoutent les jours-repas du personnel, des visiteurs et des bénévoles.

**Prix des repas à la cafétéria**

Les prix des repas à la cafétéria doivent être révisés et mis à jour à intervalles réguliers de manière à refléter les coûts courants. Le prix devrait tenir compte du coût de la nourriture, des fournitures et de la main-d'oeuvre. Idéalement, tous les coûts de la main-d'oeuvre devraient être récupérés.

Il est essentiel d'utiliser les prix courants pour calculer la valeur des jours-repas du personnel, des visiteurs et des bénévoles. Ces prix peuvent être établis par les autorités provinciales.

**Services de traiteurs**

Tout service qui demande la préparation d'un repas ou d'un goûter pour une fonction spéciale doit faire une demande écrite à cet effet. Il convient d'établir une politique qui régisse les services de traiteurs et en fixe les limites.

Selon les politiques établies, les revenus des services de traiteurs peuvent être inscrits au poste recouvrement monétaire ou recettes non monétaires, n'importe s'il y eut transaction monétaire ou non. Dans un cas comme dans l'autre, on procédera de la façon suivante :

1. calculer le coût des aliments bruts
   calculer le coût des autres fournitures
   calculer les salaires requis pour assurer ces services, ou
   appliquer les prix courants de la cafétéria

2. **Total de (1) ci-dessus** = **Nombre de jours-repas du personnel et des visiteurs**
   **Valeur du jour-repas du personnel et des visiteurs**

Il y aurait lieu de consigner une liste d'activités afin de constituer un document permanent. Voir le modèle de formule de rapport mensuel.

MODÈLE DE RAPPORT MENSUEL DES SERVICES DE TRAITEURS

Mois _____

| DATE | GROUPE | NOMBRE DE PERSONNES | COÛT UNITAIRE* | DÉPENSES TOTALES | HEURES DE TRAVAIL Y COMPRIS LES HEURES SUPPLÉM. |
|---|---|---|---|---|---|
| RECETTES MONÉTAIRES | | | | | |
| TOTAL | | | | | |
| RECETTES NON MONÉTAIRES<br>ENTENTE PERMANENTE<br>AUTRES | | | | | |
| | TOTAL | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Résumé : Dépenses totales
Total des heures de travail

Observations :

Recommandations :

* LES COÛTS UNITAIRES ENGLOBENT LES ALIMENTS ET LES AUTRES FOURNITURES

**États financiers mensuels**

À la fin de chaque mois, le service devrait recevoir des données financières et statistiques de l'administration. Tout écart par rapport au budget devrait être examiné attentivement.

**Rubriques suggérées pour les états financiers mensuels**

La liste qui suit est donnée à titre de guide pour faciliter la préparation des états financiers mensuels. Chaque établissement de santé doit adapter cette information à ses besoins afin de fournir les données nécessaires à la préparation des rapports exigés par divers organismes fédéraux et provinciaux.

**Total des jours-repas**
- Malades hospitalisés
- Malades externes
- personnel et visiteurs

**Dépenses totales**

a) **Salaires/avantages sociaux**

b) **Achat des aliments**

c) **Autres fournitures/dépenses**
- papier/matériel jetable
- produits de nettoyage

d) **Sous-traitance**
- service d'alimentation
- location : cabarets, ordinateur, etc.

**Récupération des frais**
- Cafétéria
- Casse-croûte
- Distributrices automatiques
- Revenus de jours-repas du personnel et des visiteurs
- Popote roulante
- Autres

**Indices de jour-repas**

Coût total par jour-repas

Coût total des aliments par jour-repas

Total des fournitures et dépenses par jour-repas

Total des jours-repas par heures payées.

## ACHATS

### Généralités

Il faut considérer avant tout la qualité des produits plutôt que leur prix.

Les décisions en matière d'achat doivent être prises en fonction :

1. du BUDGET disponible pour l'achat d'aliments et de fournitures;
2. du MENU établi pour les différents clients (malades, pensionnaires, personnel, visiteurs);
3. de l'ÉQUIPEMENT disponible (pour la préparation, la production et le service);
4. des CAPACITÉS du personnel du service de diététique (chargé de la préparation, de la production et du service);
5. des locaux d'ENTREPOSAGE (des marchandises sèches, réfrigérées, congelées);
6. de la TAILLE ET DE L'EMPLACEMENT de l'établissement;
7. Des FOURNISSEURS LOCAUX;
8. Des RÈGLEMENTS - provinciaux de la santé, de l'agriculture, etc.

### Spécifications écrites

Si l'on veut acquérir des produits qui conviennent aux besoins du service, il faut préparer une description écrite de chaque article à acheter. Il s'agit d'une description simple mais suffisamment détaillée pour que le produit final corresponde à l'usage auquel on le destine. Elle doit contenir notamment :

- Le nom de l'article
- La qualité
- Le format (le nombre d'unités par boîte ou caisse, ou le volume minimal ou maximal)
- La quantité (caisses, kilos, articles, boîtes)

D'autres renseignements, tels que la marque ou le prix unitaire, peuvent également être ajoutés.

Ces renseignements doivent être consignés sur des fiches établies par groupe d'aliments, tels que le pain et les céréales, les fruits et les légumes, etc., et classées dans un petit fichier conservé dans le bureau du surveillant.

C'est la directrice du service de diététique qui a le dernier mot en ce qui concerne l'approbation de la norme relative à la qualité des produits.

**Achats en groupe**

Le volume est un facteur clé lorsqu'il s'agit d'obtenir un meilleur prix. Dans la mesure du possible, les achats doivent être faits conjointement avec d'autres établissements de la région (centres d'hébergement, foyers pour personnes âgées, hôpitaux) car il est possible d'obtenir de meilleurs prix et un meilleur service lorsque le volume des achats est plus élevé.

Certaines associations provinciales des hôpitaux ont un service d'achats en groupe qui aide les petits établissements à réaliser de meilleures affaires. Du fait que les commandes peuvent être passées par une personne autre que la directrice du service de diététique (par l'administrateur ou le directeur commercial), il est essentiel que les caractéristiques des produits soient précisées, que les commandes soient clairement établies et que de bonnes voies de communication existent entre l'acheteur et l'utilisateur final.

**Quantité à acheter**

Plusieurs facteurs déterminent la quantité à acheter, notamment :

- le nombre de personnes à servir à chaque repas (malades, pensionnaires, personnel et visiteurs) : ce nombre est établi d'après les dossiers et les prévisions;
- les éléments du menu, la grosseur de chaque portion, la fréquence avec laquelle l'aliment figure au menu;
- la quantité en inventaire;

- la popularité de l'aliment au menu : certains aliments sont toujours plus populaires que d'autres;
- la distance entre l'établissement et les fournisseurs, il faut considérer les frais de transport et la fréquence des livraisons;
- l'espace et le type d'entreposage disponible.

**Méthodes d'achat proposées**

1. Fixer la fréquence d'achat pour les produits non périssables (par exemple, chaque quatrième lundi du mois).
2. Acheter des formats économiques. (Par exemple, si un produit est rarement utilisé, l'acheter en petite quantité, en contenants d'un kilo au lieu de contenants de cinq kilos.)
3. Examiner la valeur d'un aliment vendu en quantité industrielle et en format ménager en fonction du menu établi.
4. S'informer des coûts auprès de plusieurs fournisseurs avant de faire une commande.
5. Calculer les économies pouvant être réalisées en achetant des aliments congelés au lieu de conserves, particulièrement dans les régions où les frais de livraison et de transport sont élevés. Veiller à disposer d'un entreposage adéquat et suffisant.
6. Fixer avec les fournisseurs des dates de livraison qui conviennent aux deux parties concernées.
7. Vérifier tous les articles à la livraison, à l'aide de la commande et avant de signer l'accusé de réception. Vérifier le poids des articles reçus ou leur nombre. Retourner la marchandise si la qualité ou les caractéristiques ne correspondent pas aux attentes.
8. **Acheteurs, méfiez-vous : une bonne affaire n'en est pas toujours une et un cadeau n'est pas toujours gratuit!**

**Inventaires**

Conserver un stock coûte de l'argent. Il est nécessaire d'atteindre un juste équilibre à cet égard. Il

est important d'avoir suffisamment de produits sans qu'il en coûte trop cher. L'inventaire est une liste descriptive de tous les produits dont on dispose et de leur valeur en dollars. Il existe deux types d'inventaires : l'inventaire matériel et l'inventaire permanent.

## 1. INVENTAIRE MATÉRIEL

L'inventaire matériel est le dénombrement des quantités d'aliments et de fournitures en stock. Cet inventaire peut être dressé chaque semaine, mois ou année. Il s'agit de la liste des articles, de leur taille et du nombre d'unités en stock. L'inventaire est dressé par groupe d'aliments tels que les fruits et légumes, les produits d'épicerie, les viandes, la volaille et le poisson, les produits laitiers, etc. Une fois le dénombrement des articles effectué, on calcule le prix unitaire et le coût total des articles, parfois chaque mois, mais systématiquement chaque année. Même lorsqu'un établissement tient un inventaire permanent, il doit dresser chaque année l'inventaire matériel.

## 2. INVENTAIRE PERMANENT

L'inventaire permanent est un processus qui nécessite la tenue d'une fiche distincte pour chaque article. On y consigne de façon continue les dates de réception, de distribution et la quantité en stock.

On peut également indiquer les niveaux maximal et minimal à maintenir. Lorsque le stock d'un article atteint un certain niveau minimal (niveau plancher), il faut commander à nouveau. Ce processus s'applique à chaque article.

Conjointement à l'inventaire permanent, on effectue chaque année un inventaire matériel pour s'assurer que le total sur fiches correspond à la quantité réelle d'articles en stock. Le coût total du stock peut être calculé éventuellement chaque mois, mais il doit l'être nécessairement chaque année. Il est courant que du personnel distinct soit affecté à la

tenue de cet inventaire dans l'entrepôt. Dans certains établissements, c'est le magasinier qui est chargé de cette tâche.

MODÈLE DE GUIDE D'ACHAT

| ARTICLE | QUANTITÉ REQUISE (50 repas) | QUANTITÉ EN MAGASIN | QUANTITÉ À COMMANDER | (PRIX FICTIFS) PRIX #1 | PRIX #2 |
|---|---|---|---|---|---|
| Boeuf haché | 6,5 kg | 2,7 kg | 3,8 kg | 3,40 $/kg | 3,50 $/kg |
| Dinde | 9,0 kg | 3,6 kg | 5,4 kg | 3,51 $/kg | 3,46 $/kg |
| Côtelettes de porc | 8,6 kg | 3,2 kg | 5,4 kg | 3,22 $/kg | 4,25 $/kg |
| Filets de morue | 6,4 kg | 2,7 kg | 3,7 kg | 3,00 $/kg | 5,00 $/kg |
| Pommes (MAC) 120 | 1 cageot | 1/4 cageot | 1 cageot | 19,00 $/ cageot | 14,00 $/ cageot |
| Oranges - 88 | 1 cageot | 1/3 cageot | 1 cageot | 18,50 $/ cageot | 15,00 $/ cageot |
| Carottes | 1 sac (23 kg) | 5,7 Kg. | 2,2 kg (commander 1 sac) | 14,00 $ | 9,50 $ |
| Laitue - 24 | 1 cageot | 1/2 cageot | 4 têtes (commander 1 cageot) | 19,75 $ | 11,75 $ |

MODÈLE D'INVENTAIRE MATÉRIEL

| ARTICLES D'ÉPICERIE | DATE : | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Article** | **Stock maximal** | **Stock minimal** | **Format unitaire** | **Quantité en stock** | **Coût unitaire (fictif) $** | **Coût total (fictif)** |
| **Légumes en conserve** | | | | | | |
| Betteraves, en dés, Canada de choix | 3 caisses | 1 caisse | 3L (100 oz) | 10 boîtes | 2,60 $ la boîte | 26,00 $ |
| Betteraves, Harvard, Canada de choix | 6 boîtes | 2 boîtes | 3L (100 oz) | 4 boîtes | 2,63 $ la boîte | 10,52 $ |
| Champignons, morceaux et tiges, Canada Standard | 6 boîtes | 2 boîtes | 3L (100 oz) | 4 boîtes | 5,83 $ la boîte | 23,33 $ |
| Tomates, à l'étuvée, Canada Standard | 2 caisses | 1 caisse | 3L (100 oz) | 2 boîtes | 3,18 $ la boîte | 6,36 $ |
| **Jus en boîte** | | | | | | |
| Jus de tomate, Canada de choix | 5 caisses | 2 caisses | 1,5L (48 oz) | 12 boîtes | 1,47 $ la boîte | 17,65 $ |
| Jus de tomate, SF, Canada de choix | 2 caisses | 1 caisse | 564 mL (19 oz) | 20 boîtes | 0,48 $ la boîte | 9,60 $ |
| **Fruits en conserves** | | | | | | |
| Pêches, moitiés, Canada de choix | 3 caisses | 1 caisse | 3L (100 oz) | 2 boîtes | 4,03 $ la boîte | 8,06 $ |
| Pêches, non sucrées, Canada de choix | 6 boîtes | 1 boîte | 564 mL (19 oz) | 1 boîte | 2,08 $ la boîte | 2,08 $ |
| **Marchandises sèches** | | | | | | |
| Sucre, granulé | sac 136 kg | sac 40 kg | 40 kg (100 lb) | 114 kg | 0,55 $/kg | 62,70 $ |
| **COÛT TOTAL/PAGE** | | | | | | 116,30 $ |

MODÈLE D'INVENTAIRE PERMANENT

FICHE - EN STOCK

ARTICLE : Betteraves, en dés

UNITÉ : 564 mL (boîte)

STOCK MAXIMAL : 3 caisses (18 boîtes)

QUANTITÉ NORMALE À COMMANDER : 2 caisses

STOCK MINIMAL : 1 caisse (6 boîtes)

N° DE COMPTE DU MAGASIN : 181

REMARQUES : CANADA DE CHOIX

INTERVALLE DE LIVRAISON :

MARQUES ACCEPTABLES :

| DATE | QUANTITÉ OU POIDS REÇU | QUANTITÉ OU POIDS DISTRIBUÉ | EN STOCK | INITIALES | COÛT UNITAIRE | COÛT TOTAL | DATE | QUANTITÉ OU POIDS REÇU | QUANTITÉ OU POIDS DISTRIBUÉ | EN STOCK | INITIALES | COÛT UNITAIRE | COÛT TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 87-03-18 | 12 | | 12 | DH | | | | | | | | | |
| 87-03-19 | | 2 | 10 | DH | | | | | | | | | |
| 87-03-25 | | 2 | 8 | DH | | | | | | | | | |
| 87-04-12 | | 2 | 6 | DH | | | | | | | | | |
| 87-04-15 | 18 | | 24 | DH | | | | | | | | | |

## ENTREPOSAGE DES ALIMENTS

### Généralités

Dès la réception des aliments, il faut les entreposer de façon adéquate. Cela est particulièrement important dans le cas d'articles réfrigérés ou congelés pour éviter qu'ils se détériorent.

Les articles qui viennent d'être livrés doivent être rangés de façon à assurer une bonne rotation du stock. En inscrivant sur l'emballage la date de réception du produit, on évite la possibilité de conserver trop longtemps l'ancien stock.

Il faut fermer à clé tous les locaux d'entreposage afin de réduire au minimum les possibilités de vol.

### Entreposage des marchandises sèches

Les denrées non périssables sont habituellement entreposés pour usage immédiat (réserve) ou pour utilisation future (entrepôt). Dans certains cas, l'entrepôt n'est pas sous la responsabilité directe du service de diététique. La réserve est habituellement située dans les cuisines, et l'on ne doit pas y entreposer des aliments pendant plus de trois jours.

Tous les locaux servant à l'entreposage doivent être bien aérés, secs et maintenus à une température maximale de 15°C (65°F). Il n'est pas nécessaire de retirer tous les articles de leur emballage. Il faut disposer les articles selon la liste d'inventaire.

Placer les articles sur des étagères, des rayons ou des plates-formes. Il faut laisser un espace vide de 20,32 cm à 30,48 cm (de 8 à 12 pouces) entre le plancher et la première étagère pour permettre la ventilation et faciliter le nettoyage. On doit installer les étagères à une hauteur pratique afin de pouvoir prendre les aliments facilement et en toute sécurité.

**Entrepôt réfrigéré**

Les réfrigérateurs et les congélateurs doivent être munis de thermomètres qui doivent être vérifiés quotidiennement. Si les températures n'atteignent pas le niveau approprié, il faut le signaler immédiatement au service d'entretien des installations.

Pour permettre à l'air froid de circuler librement, il faut laisser un certain espace entre les denrées périssables. Il faut éviter d'ouvrir trop fréquemment les portes. Tous les joints d'étanchéité des portes doivent être bien ajustés. Tous les articles doivent être entreposés sur des étagères, des rayons ou des plates-formes. Tous les éléments mécaniques, tels que les compresseurs, les condensateurs, les moteurs, les tuyaux d'évacuation et les ventilateurs, dont l'entretien est assuré par le service d'entretien des installations, doivent être tenus propres et en bon état de marche. Le service de diététique est responsable de l'entretien de toutes les surfaces, intérieures et extérieures, y compris les murs, plafonds, planchers et étagères (surfaces inférieures et supérieures).

Tous les réfrigérateurs et congélateurs doivent être fermés à clé lorsque le service est fermé et que le personnel de diététique n'est pas en fonction.

**Températures recommandées :**

| | |
|---|---|
| Viande, poisson, volaille | de 2° à 4°C (de 33° à 36°F) |
| Fruits et légumes | de 6° à 9°C (de 40° à 50°F) |
| Produits laitiers et oeufs | de 2° à 4°C (de 33° à 36°F) |
| Aliments congelés | -18°C ou moins (0°F) |

Si l'on ne dispose que d'un seul réfrigérateur pour entreposer les produits non congelés, il faut y maintenir la température entre 4° et 6°C (de 36° à 40°F).

a) **Entreposage au réfrigérateur**

L'état des aliments entreposés au réfrigérateur doit être vérifié chaque jour. Retirer les portions inutilisables.

Conserver les aliments qui dégagent des odeurs loin des denrées susceptibles d'absorber ces odeurs. Voici à cet effet quelques renseignements utiles :

| **Aliment** | **Dégageant des odeurs** | **Absorbant des odeurs** |
|---|---|---|
| Pommes fraîches | Oui | Oui |
| Beurre | Non | Oui |
| Oeufs | Non | Oui |
| Lait, fromage | Non | Oui |
| Choux, oignons | Oui | Non |
| Poissons et fruits de mer | Oui | Non |

**Précautions à prendre pour l'entreposage des aliments réfrigérés :**

- Entreposer les viandes fraîches dans un emballage non hermétique ou dans des contenants couverts.
- La viande crue doit être entreposée séparément de la viande cuite. S'il n'y a qu'un seul réfrigérateur, une étagère doit être réservée à la **VIANDE CUITE** et une autre à la **VIANDE CRUE** . Il faût toujours placer la viande crue au-dessous de la viande cuite pour éviter que la première ne contamine la seconde par égouttement.
- Entreposer les viandes prêtes à servir dans leur emballage original.
- La viande hachée ou les apprêts doivent être entreposés dans des contenants plus profonds, non corrosifs.
- Les abats, tels que le foie et les rognons, ne doivent pas être conservés plus d'une semaine. Il faut les retirer de leur contenant original et les conserver dans des contenants propres et non corrosifs; il faut vider les contenants des liquides qui s'y accumulent car ceux-ci aigrissent la viande.

- Les aliments cuits doivent être placés dans des contenants fermés hermétiquement ou ils doivent être bien emballés.
- Les restes doivent être datés et entreposés avec soin. Les aliments qui se détériorent rapidement (les produits laitiers, la volaille, le poisson) ne doivent pas être conservés plus de 48 heures; certains aliments peuvent être conservés 72 heures au maximum.

b) **Entreposage au congélateur**

Les variations de température dans le congélateur augmentent la formation de cristaux de glace qui, à leur tour, endommagent la structure cellulaire des viandes, des fruits et des légumes. Une fois que les dommages sont causés, la situation ne peut être corrigée.

Les aliments congelés doivent être conservés dans des contenants ou des emballages parfaitement scellés et à l'épreuve de la condensation qui permettent de conserver l'humidité à l'intérieur et d'empêcher les infiltrations d'air. Les aliments congelés mal emballés se dessèchent au cours de l'entreposage, ce qui leur donne un aspect peu appétissant (la brûlure de congélation).

**Décongélation**

Les aliments congelés peuvent être décongelés :

- par cuisson, comme les légumes;
- au réfrigérateur, comme la viande et le poisson

**IL NE FAUT PAS DÉCONGELER DES ALIMENTS EN LES PLAÇANT DANS L'EAU**

À leur sortie du congélateur, les aliments congelés doivent être mis au réfrigérateur pendant suffisamment de temps pour qu'ils décongèlent à moins qu'ils doivent être cuits tels quels. Il faut plusieurs jours pour décongeler une dinde, du poulet ou des oeufs. Une décongélation lente dans le réfrigérateur est la méthode recommandée.

Lorsque des aliments ont été complètement décongelés et gardés à la température de la pièce pendant deux heures ou moins, ils doivent être cuits avant d'être congelés à nouveau. S'ils sont demeurés à la température de la pièce pendant une période indéterminée, il faut les jeter.

## PLANIFICATION DES MENUS

### Principes de la planification des menus

Le menu est l'élément clé des opérations de tout service d'alimentation. Il est essentiel de bien préparer les menus pour veiller à ce que les besoins nutritionnels du patient soient satisfaits, et que l'on fasse un usage efficace et économique des aliments, du personnel et des équipements.

### Cycle des menus

Le cycle des menus est une série de menus quotidiens servis par rotation au cours d'une période définie. La durée du cycle des menus peut être fixée par des règlements provinciaux. Ce cycle peut varier de 10 jours dans un établissement de soins aux malades en phase aiguë à 4 à 6 semaines dans un établissement de soins prolongés.

### Menus à deux ou à plusieurs choix

Certains menus prévoient un choix de plats à chaque repas. Le menu à plusieurs choix n'est pas recommandé pour les établissements de 75 lits ou moins, car il augmente les coûts d'exploitation.

Certains menus ne prévoient qu'un seul plat; cependant, il faut offrir un autre plat pour les personnes qui n'aiment pas ce qui figure au menu régulier.

### Points à considérer pour établir le menu

1. Le menu est la **description des aliments** composant chaque repas, le nombre de repas et de collations servis par jour. Il indique donc quel sera le repas le plus consistant de la journée. Le repas du soir ne doit pas être servi avant 17 heures.

   La plupart des malades ou pensionnaires sont habitués à prendre trois repas par jour, dont un petit déjeuner substantiel. Certains éta-

blissements peuvent servir de 4 à 5 repas par jour. On trouvera à la page 98, un modèle de menus-types quotidiens.

Un plan de collations doit accompagner le plan de menu principal.

2. Il faut préparer les menus en se fondant sur le **Guide alimentaire canadien** (voir l'exemplaire aux pages 48-49). Il faut se familiariser avec les recommandations en ce qui concerne les portions quotidiennes des aliments appartenant aux quatre groupes d'aliments. Les aliments riches en gras et en sucre apportent trop de calories et insuffisamment d'éléments nutritifs. Il faut donc réduire la quantité de gras alimentaire et de sucres simples.

3. Le choix des aliments à servir doit **se faire en fonction des personnes** qui les consommeront. Il faut tenir compte des **besoins sociaux, émotionnels et physiques de ces personnes,** ainsi que des disparités culturelles et régionales. Les besoins individuels varient également avec l' **âge,** le **sexe,** l' **activité,** la **taille** et les **capacités physiques.**

4. C'est l'importance de **l'effectif** et ses **compétences** qui détermineront le type de menu offert. Observer ce qui se passe à la cuisine. Les tâches peuvent-elles être combinées ou faites à l'avance? Le personnel dispose-t-il du temps suffisant pour la préparation de repas complets? Est-il disponible pour la préparation, le service et le nettoyage? A-t-il les compétences nécessaires pour préparer les plats au menu? Il faut examiner minutieusement le menu avant de passer à l'exécution.

5. **L'équipement et l'espace** disponibles à la cuisine influent sur le choix des plats au menu. Le menu doit tenir compte de la capacité de l'équipement, des limites d'entreposage et de la

surcharge de l'équipement. Par exemple, un menu de rosbif, gratin dauphinois, tomate au four, petits pains chauds et gâteau au chocolat entraîne une surcharge des fours. Afin de ne pas surcharger l'équipement, on peut établir un menu comme le suivant : rosbif, purée de pommes de terre, salade de tomates, petits pains et coupe de fruits frais.

6. **Les adaptations saisonnières** apportées au menu tiennent compte de la disponibilité des aliments et de la stabilité des prix. En saison, les produits sont en général de meilleure qualité et moins coûteux. L'utilisation de certains aliments frais produits localement permet de varier agréablement le menu.

7. **Les recettes normalisées** ont été testées et adaptées. Elles doivent indiquer le nombre de personnes, la grosseur de la portion et le mode de préparation. Il faut tenir à jour un fichier de recettes. Les nouvelles idées sont toujours les bienvenues.

8. Il faut s'assurer que le **budget** permet d'offrir le menu établi. Consulter les recettes normalisées pour déterminer les coûts.

9. Choisir la **qualité des aliments** selon l'utilisation qu'on veut en faire. Par exemple, utiliser des tomates de choix pour la confection de la sauce à spaghetti et des coupes de viande moins coûteuses pour faire des soupes et des bouillis.

**Processus de planification des menus**

1. Utiliser une feuille de papier suffisamment grande pour y inscrire tous les repas à servir pendant sept jours. Fixer la durée du cycle des menus.

2. Choisir la viande ou le plat qui la remplacera pour le repas principal, puis, prévoir le type de viande ou le plat de remplacement pour les autres repas.

3. Choisir le genre de pommes de terre ou le plat d'accompagnement. Essayer le riz, les pâtes, les haricots, les lentilles ou de nouvelles façons intéressantes de préparer les pommes de terre.

4. Choisir les légumes et les salades. Les légumes se présentant sous une variété de couleurs, de formes, de textures et de saveurs, ils offrent la possibilité d'ajouter des contrastes dans un repas. Combiner des légumes croquants à des aliments mous, des légumes de couleur foncée ou vive avec des aliments moins colorés et des salades légères avec des plats moins digestes.

   Dans un repas, l'addition de certains légumes crus, que ce soit dans les salades ou dans les plats de légumes, apporte un contraste agréable à la texture des autres aliments cuits.

   Les soupes et amuse-gueules ajoutent de la variété. Pour faire un repas complet, on peut servir une soupe consistante suivie d'un sandwich ou d'une salade copieuse.

5. Choisir un dessert pour compléter chaque repas. Un fruit est un bon choix : on peut l'incorporer à un pouding ou le servir frais sous forme de salade de fruits ou en corbeille. Les desserts à base de produits laitiers sont une façon de compléter l'apport quotidien de produits laitiers. Pour varier, alterner les fruits, les desserts à base de lait et les pâtisseries, soit aux repas du midi ou à ceux du soir.

6. Les garnitures, les pickles et les marinades devraient être utilisés pour rendre le plat plus appétissant. Les combinaisons classiques donnent de bons résultats : la sauce aux pommes avec le porc, les canneberges avec la dinde, la sauce à la menthe avec l'agneau.

7. Le petit déjeuner est la dernière partie du menu à établir et il est habituellement le plus facile. Éviter les répétitions telles que des oeufs bouillis au petit déjeuner et des sandwiches à la salade aux oeufs à midi. Pour varier, on peut servir du bacon, des saucisses, du jambon, des crêpes ou du pain doré.

8. Des boissons non alcoolisées doivent être servies à tous les repas.

**Adaptation du menu courant aux régimes spéciaux**

Chaque établissement doit se procurer son propre exemplaire de la plus récente version du manuel provincial de diététique. Ce manuel doit servir de référence pour la préparation des régimes normaux et modifiés. Il faut maintenir au minimum le nombre de plats à préparer à chaque repas. Dans le cas des régimes spéciaux, les menus sont des adaptations des menus courants.

Pour ce faire, on peut procéder de la façon suivante :

1) À la gauche de la page et de haut en bas dresser la liste des éléments du menu régulier.

2) En haut de la page, indiquer le type de régime spécial tel qu'il apparaît dans le manuel de diététique approuvé. On peut grouper les types analogues de régimes (par exemple, les régimes hypocaloriques et les régimes pour diabétiques).

3) Sous chaque titre de régime, et en se fondant sur le manuel de diététique approuvé, cocher les éléments du menu régulier qui conviennent également à ce régime.

4) Faire en sorte d'utiliser les éléments du menu courant dans le plus grand nombre de régimes possible. Choisir d'autres plats à substituer aux éléments du menu régulier qui peuvent également convenir à d'autres régimes. Consulter le modèle ci-après.

5) Établir le cycle complet des menus de cette façon.

MODÈLE DE MENUS-TYPES

| PETIT DÉJEUNER | DIABÈTE | HYPOSODIQUE | HYPOLIPIDIQUE | HACHÉ | PURÉE | AUTRES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Jus d'ananas | Non sucré | X | X | X | X | |
| Flocons d'avoine | (½ tasse) | X | X | X | X | |
| Toasts | X | X | X | X | avec lait | |
| Bacon | X | X | | si toléré | | |
| Gelée, confitures | Diététique | X | X | X | | |
| Café, thé | X | X | X | X | X | |
| Lait, 2% | X | X | Écrémé | X | X | |
| LUNCH | | | | | | |
| Potage de crème de céleri | X | X | Lait écrémé | X | Purée | |
| Sandwich à la salade d'oeufs | X | X | rôti sans gras | si toléré | Oeufs brouillés mous Purée de légumes, pain | |
| Laitue - Tomates rondelles de concombres | X | X | X | si toléré | | |
| Fruits frais | X | X | X | Banane | Purée | |
| Café, thé | X | X | X | X | X | |
| Lait, 2% | X | X | écrémé | X | X | |
| DÎNER | | | | | | |
| Ragoût de boeuf aux légumes | X | X | sans gras | Haché | Purée | |
| Pommes de terre | X | X | X | Purée | Purée | |
| Carottes, pois | X | X | X | Purée | Purée | |
| Céleri | X | X | X | | | |
| Purée de navets | X | X | | X | Purée | |
| Gâteau aux pommes à la "Dutch"/sauce | | X | Non | X | avec lait | |
| Sorbet à l'orange | Diététique Fruit | X | X | X | | |
| Café, thé | X | X | X | X | X | |
| Lait, 2% | X | X | écrémé | X | X | |

**Évaluation des menus**

1. Réviser le menu et le comparer aux recommandations du Guide alimentaire canadien.

2. Pour évaluer la composition de chaque repas, tenir compte des points suivants :

- combinaison de couleurs - les éléments ne doivent pas être tous de la même couleur;
- variété de saveurs - doux avec acidulé;
- contraste des textures - aliments moelleux avec aliments croustillants;
- variété dans l'aspect des aliments - des aliments ronds avec des aliments plats;
- variété dans les modes de préparation - ne doivent pas être tous en crème ou en purée;
- fréquence des plats au menu;
- couleur et variété pour les substituts hachés ou en purée.

Visualiser le repas complet. Est-il appétissant et attrayant?

Pour rendre plus appétissants les aliments hachés ou en purée, il faut les présenter dans un plat individuel, en timbale ou dans une assiette à divisions.

3. Voir aux pages 101, 102 le modèle d'évaluation des menus. Ces deux pages contiennent la liste de toute la gamme des éléments de menu offerts chaque semaine. Chaque fois qu'un élément est servi, le cocher sur la feuille d'évaluation. Examiner les résultats pour déterminer si certains aliments sont trop fréquemment ou trop rarement servis; redistribuer les éléments en conséquence, tout au long du cycle.

   À l'aide des feuilles d'évaluation des menus, évaluer les menus types (page 100).

MODÈLE DE MENUS-TYPES

| PETIT DÉJEUNER | DIMANCHE | LUNDI | MARDI | MERCREDI | JEUDI | VENDREDI | SAMEDI |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fruit ou jus<br>Céréales<br><br>Pain/substitut<br><br>Boisson | ½ pamplemousse<br>Céréales (cornflakes)<br><br>Oeuf mollet<br><br>Muffins son et raisins | Jus d'orange<br><br>Flocons d'avoine/lait<br><br>Pain doré/ sirop | Mélange de jus<br><br>Céréales Sonny Boy/lait<br><br>Omelette au fromage<br><br>Toast/ | Tranches d'orange<br><br>Granola/lait<br><br>Oeuf mollet<br><br>Toast | Jus de pamplemousse<br><br>Céréales/lait<br>Toast à la cannelle<br>Tranches de bacon<br><br>bacon | Jus d'orange<br>Céréales/lait<br><br>Oeufs brouillés<br><br>Toast | Jus d'ananas<br>Crème de blé<br><br>Crêpes/sirop<br>Saucisses<br><br>Toast |
| DÉJEUNER | | | | | | | |
| Potage<br><br>Entrée<br><br>Légumes/salade<br><br>Pain<br><br>Fruit/dessert | Chaudrée de palourdes<br><br>Salade de haricots verts<br><br>Sandwiches de jambon et laitue<br><br>Pudding au tapioca | Borstch<br><br>Saucisses<br>Pirojkies/ crème sûre<br><br>Carottes et céleri en bâtonnets<br><br>Carré au chocolat | Consommé de boeuf et orge<br><br>Haricots au four<br><br>Pain de maïs<br><br>Salade verte avec vinaigrette<br><br>Pêches tranchées | Soupe au poulet et légumes<br><br>Macaronis au fromage<br><br>Salade d'épinards<br><br>Shortcake aux fraises | Soupe aux pois verts<br><br>Salade au rosbif<br><br>Biscuits<br><br>Crème glacée et framboises | Crème de tomate<br>Feuilletés au fromage<br><br>Salade russe<br><br>Croustade de pommes à la crème | Soupe à Poignons<br><br>Vol-au-vent au poulet<br><br>Salade<br><br>Pudding au riz et raisins |
| DÎNER | | | | | | | |
| Potage/jus<br>Entrée<br><br>Pomme de terre au substitut<br>au substitut<br><br>Légumes/salade<br><br>Pain<br><br>Fruit/dessert | Jus de tomate<br><br>Boeuf en sauce<br>Boeuf en sauce<br><br>Pommes de terre bouillies<br><br>Tomates à l'étuvée<br><br>Pomme au four | Jus d'ananas<br>Côtes levées grillées<br><br>Nouilles au persil<br><br>Courge au four<br><br>Plateau de fruits rafraîchis avec biscuits | Jus de canneberges<br><br>Poulet rôti<br><br>Pommes de terre persillées<br><br>Maïs à la Mexicaine<br>Pudding à la vanille garnie de cerises au marasquin | Jus de tomate<br><br>Côtelettes de veau<br><br>Gratin dauphinois<br>Petits pains<br><br>Pois<br><br>Petits pains croissants<br><br>Pudding aux abricots | Jus de pomme<br><br>Filets de poisson au four<br><br>Riz frit à la chinoise<br><br>Brocoli<br><br>Pudding à la noix de coco grillée | Mélange de jus<br><br>Steak de jambon<br>Pommes de terre persillées<br>Carottes en rondelles<br><br>Petits pains chauds<br><br>Salade de fruits | Jus de canneberges<br><br>Boulettes de viande à la suédoise<br><br>Purée de pommes de terre<br><br>Betteraves au beurre<br><br>Flan et sauce aux fruits |
| COLLATION DU SOIR | Craquelins/ fromage | Gâteau aux fruits | marasquin<br>Sandwich aux oeufs à la viande | Biscuits maison | Plat de fruits et fromage | Muffins | Toast, fromage |

MODÈLE DE FORMULE D'ÉVALUATION DES MENUS

| TOTAL | Semaine 6 | Semaine 5 | Semaine 4 | Semaine 3 | Semaine 2 | Semaine 1 | | TOTAL | Semaine 6 | Semaine 5 | Semaine 4 | Semaine 3 | Semaine 2 | Semaine 1 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | Pomme | | | | | | | | Asperges |
| | | | | | | | Sauce aux pommes | | | | | | | | Haricots, verts |
| | | | | | | | Abricots | | | | | | | | jaunes |
| | | | | | | | Banane | | | | | | | | de Lima |
| | | | | | | | Cerises | | | | | | | | Betteraves |
| | | | | | | | Salade de fruits | | | | | | | | Brocoli |
| | | | | | | | Pamplemousse | | | | | | | | Choux de Bruxelles |
| | | | | | | | Raisins | | | | | | | | Chou |
| | | | | | | | Citron | | | | | | | | Carottes |
| | | | | | | | Oranges | | | | | | | | Chou-fleur |
| | | | | | | | Pêches | | | | | | | | Céleri |
| | | | | | | | Poires | | | | | | | | Maïs |
| | | | | | | | Ananas | | | | | | | | Concombre |
| | | | | | | | Prunes | | | | | | | | Laitue |
| | | | | | | | Framboises | | | | | | | | Mélange de légumes |
| | | | | | | | Rhubarbe | | | | | | | | Champignons |
| | | | | | | | Fraises | | | | | | | | Oignons |
| | | | | | | | Melon d'eau | | | | | | | | Panais |
| | | | | | | | Fruits frais | | | | | | | | Pois |
| | | | | | | | Agrumes | | | | | | | | Épinards |
| | | | | | | | Cake | | | | | | | | Courge |
| | | | | | | | Petit gâteau | | | | | | | | Tomates |
| | | | | | | | Biscuits | | | | | | | | Navets |
| | | | | | | | Muffins, pain | | | | | | | | |
| | | | | | | | Croustade | | | | | | | | Salade |
| | | | | | | | Tourte aux fruits | | | | | | | | Salade de choux |
| | | | | | | | Crème | | | | | | | | Salade de haricots |
| | | | | | | | Tarte, aux fruits | | | | | | | | Aspics |
| | | | | | | | à la crème | | | | | | | | Carottes et raisins secs |
| | | | | | | | Pâtisseries | | | | | | | | Fondue de légumes |
| | | | | | | | Carrées | | | | | | | | Pickles |
| | | | | | | | Pudding, au lait | | | | | | | | Salade russe |
| | | | | | | | Jello | | | | | | | | |
| | | | | | | | Crème glacée | | | | | | | | |
| | | | | | | | Sorbet | | | | | | | | |

MODÈLE DE FORMULE D'ÉVALUATION DES MENUS

| TOTAL | Semaine 6 | Semaine 5 | Semaine 4 | Semaine 3 | Semaine 2 | Semaine 1 | | TOTAL | Semaine 6 | Semaine 5 | Semaine 4 | Semaine 3 | Semaine 2 | Semaine 1 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | Pommes de terre, en purée | | | | | | | | Boeuf, rôti |
| | | | | | | | à la vapeur | | | | | | | | en dés |
| | | | | | | | au four | | | | | | | | haché |
| | | | | | | | rôties | | | | | | | | côtes |
| | | | | | | | en hachis | | | | | | | | steak |
| | | | | | | | frites | | | | | | | | en conserve |
| | | | | | | | au gratin | | | | | | | | saucisse |
| | | | | | | | en salade | | | | | | | | Poulet, rôti |
| | | | | | | | | | | | | | | | frit |
| | | | | | | | Macaroni | | | | | | | | coupé en dés |
| | | | | | | | Spaghetti | | | | | | | | |
| | | | | | | | Nouilles | | | | | | | | Dinde, rôtie |
| | | | | | | | Riz | | | | | | | | coupée en dés |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | Veau |
| | | | | | | | Pain | | | | | | | | |
| | | | | | | | Toast | | | | | | | | Agneau |
| | | | | | | | Petit pain | | | | | | | | Foie |
| | | | | | | | Biscuit | | | | | | | | |
| | | | | | | | Grands-pères | | | | | | | | Porc, rôti |
| | | | | | | | Vinaigrette | | | | | | | | côte/côtelette |
| | | | | | | | Salade de macaroni | | | | | | | | côtes levées |
| | | | | | | | | | | | | | | | saucisse |
| | | | | | | | Crêpes | | | | | | | | Jambon |
| | | | | | | | Pain doré | | | | | | | | Bacon |
| | | | | | | | | | | | | | | | Poisson, rôti |
| | | | | | | | | | | | | | | | frit |
| | | | | | | | | | | | | | | | Saumon |
| | | | | | | | | | | | | | | | Thon |
| | | | | | | | Velouté | | | | | | | | |
| | | | | | | | Bouillon | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | Saucisses de Francfort |
| | | | | | | | | | | | | | | | Saucissons de Bologne |
| | | | | | | | | | | | | | | | Viandes froides |
| | | | | | | | | | | | | | | | Haricots au four |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | Plat en casserole | | | | | | | | Fromage, blanc |
| | | | | | | | Assiette anglaise | | | | | | | | cheddar |
| | | | | | | | Sandwich chaud | | | | | | | | Oeufs, brouillés |
| | | | | | | | Sandwich froid | | | | | | | | à la coque |
| | | | | | | | | | | | | | | | frits |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | Pochés |
| | | | | | | | | | | | | | | | Omelette |

## PRÉPARATION DES ALIMENTS

**La "préparation des aliments" désigne toute la série d'opérations destinées à rendre les aliments comestibles et savoureux.**

Il s'agit entre autres de la cuisson, de la cuisson au four, de la confection de salades et de sandwiches.

Voici les conditions essentielles à la préparation adéquate des aliments :

- un milieu de travail propre,
- des appareils et ustensiles propres et bien entretenus,
- des techniques reconnues de manipulation des aliments,
- des recettes éprouvées et normalisées et des mesures exactes,
- et, dans des cadres conventionnels, la préparation des aliments le plus près possible de l'heure des repas.

**La "cuisson" désigne la préparation des aliments par la chaleur.**

Les aliments sont cuits pour les raisons suivantes :

- rendre certains aliments plus appétissants par l'aspect, la consistance et la saveur,

- rendre certains aliments plus digestes en dégradant la cellulose présente dans les fruits et légumes et dans le blé, et en faisant éclater les granules des céréales et de l'amidon,

- détruire certaines bactéries,

- rendre les repas intéressants en y introduisant de la variété.

Chaque service qui offre des repas devrait disposer d'au moins un livre sur la préparation et la cuisson des aliments. Voir **LA LISTE D'OUVRAGES À CONSULTER.**

## NORMALISATION DES RECETTES

L'élaboration d'une série de recettes conçues sur mesure pour répondre aux besoins de l'établissement permettra d'exercer un meilleur contrôle sur les coûts de production et la qualité des produits. On emploie le terme "recettes normalisées" pour désigner une telle série de recettes. La normalisation peut être faite pour répondre à des besoins quantitatifs réels. Le personnel se montrera d'autant plus désireux d'améliorer les recettes et les méthodes de préparation si ses idées peuvent être intégrées à la version définitive des recettes. Voici les détails qui devraient figurer sur la fiche :

**Date**

**Nom et numéro de la recette**

**Ingrédients - poids (ou) mesure**

**Méthode d'exécution**

**Récipients - type et dimension et quantité produite par récipient**

**Nombre de portions**

**Grosseur de chaque portion**

**Coût par portion (donnée à revoir au moins une fois l'an)**

Il est conseillé d'adopter un mode de numérotation des recettes qui permet d'intégrer facilement les nouvelles. Le classement des recettes par rubrique (c'est-à-dire salades, desserts, etc.) et par ordre alphabétique facilite la recherche d'une recette donnée.

**Abréviations utiles dans les recettes**

| | |
|---|---|
| T.A. | telle qu'acheté |
| P.C. | portion comestible |
| L | litre |
| mL | millilitre |
| g | gramme |
| °C | degré Celsius |
| kg | kilogramme |
| c à C | cuiller à café |
| c à S | cuiller à soupe |
| gal. | gallon |
| oz | once |
| pte | pinte |
| °F | degré Fahrenheit |
| lb | livre |

**Normalisation des portions**

Le responsable devrait déterminer de façon exacte l'importance des portions. Des ustensiles tels que les cuillers à purée ou à glace, les louches et les plats individuels peuvent faciliter cette tâche.

Il importe de peser la viande, le poisson et la volaille pour s'assurer que leur poids est conforme à la portion prescrite.

**On ne saurait trop insister sur l'importance de la normalisation des portions.**

## MODÈLE DE FICHE DE RECETTE

NOM DE LA RECETTE : Pouding au pain avec sauce aux pommes
DESSERTS

N° DE LA RECETTE :

Portion : 8x8 cm chacune

Dimension du plat de cuisson : 30x45x5 cm plat de table à vapeur (12x20x2")

Ustensile de service : _____

Poids par plat de cuisson : _____

Portions par plat de cuisson : 24 portions (8 x 8 cm chacune)

| INGRÉDIENTS | QUANTITÉ - PORTIONS 10 | 20 | 50 | EXÉCUTION |
|---|---|---|---|---|
| Pain sec | | | 80 tranches | Dans deux plats de cuisson de 7L (30x45x5cm) graissés, placer une couche de 1/3 pain. Mélanger sauce aux pommes et raisins. Couvrir avec ½ du mélange à la sauce aux pommes, ajouter 1/3 pain, le reste du mélange de sauce aux pommes et 1/3 pain. Placer au four 45 min à 180°. Servir chaud ou froid. |
| Sauce aux pommes | | | 3 L | |
| Raisins | | | 500 mL | |
| Oeufs | | | 12 ou 600 mL | |
| Lait | | | 1,5 L | |
| Sucre blanc | | | 575 mL | |
| Zeste de citron | | | 30 mL | |
| Cannelle | | | 10 mL | |

Variation : Utiliser la même recette mais prendre 80 tranches de pain aux raisins à la place du pain sec, des raisins et de la cannelle

## ÉQUIPEMENT

### Sélection de l'équipement

Le choix de l'équipement est important pour trois raisons : coût, qualité des aliments et efficacité du service.

Avant l'achat de tout équipement, il faut se poser les questions suivantes :

- Est-il indispensable?
- Le coût sera-t-il contrebalancé par des économies possibles sur le plan de la main-d'oeuvre?
- A-t-il de multiples usages?
- Quelle est la dimension requise? (S'il est trop grand, il est difficile à manier et à entretenir).
- Est-il sûr et facile à nettoyer?
- Est-il facile de l'entretenir et de le réparer?
- Quels sont le coût à l'achat et le coût d'exploitation?

On choisira des équipements résistants, à usage commercial de préférence aux moins résistants à usage domestique qui ne sont pas conçus pour être utilisés de façon constante comme c'est le cas dans les services alimentaires.

### Entretien

Étant donné leur coût d'exploitation, il est important que les équipements soient bien entretenus. D'où l'importance de rapports harmonieux entre le service de diététique et le service d'entretien. L'équipement donne un bon rendement et dure plus longtemps :

- s'il est utilisé et nettoyé selon les instructions du fabricant,

- si les employés reçoivent la formation voulue pour l'utiliser correctement,
- si les signes d'usure sont signalés,
- si l'entretien est fait selon le calendrier prévu,
- s'il est bien nettoyé.

Il y aurait lieu d'établir pour chaque nouvel appareil important une fiche d'information qui contienne les données suivantes :

- Nom du fabricant
- Nom du fournisseur
- Service de réparation reconnu
- Garantie
- Numéro du modèle
- Numéro de série
- Numéro du moteur
- Source énergétique
- Puissance ou accessoires
- Instructions spéciales et précautions (Il est important de conserver tous les guides d'instruction du fabricant)
- Instructions pour le nettoyage.

Il s'agit d'indiquer au dos de cette fiche des éléments d'information permettant d'établir un calendrier des travaux d'entretien exécutés. Ces fiches sont généralement conservées au service d'entretien mais devraient pouvoir être consultées facilement par le directeur du service de diététique. On trouvera ci-après un exemple de fiche d'information et de fiche d'entretien ou de révision.

MODÈLE DE FICHE D'INFORMATION SUR L'ÉQUIPEMENT

ARTICLE : SERVICE : _____

NUMÉRO DE STOCK : _____

FABRICANT : _____

N° DE MODÈLE : _____ N° DE SÉRIE : _____ N° DU MOTEUR : _____

NOM DU DÉTAILLANT : _____ ARTICLE NEUF: ___ ARTICLE D'OCCASION : ___ COÛT ___

FONCTIONNEMENT : ÉLECTRICITÉ ☐ VAPEUR ☐

GAZ ☐ MANUEL ☐

DATE D'ACQUISITION : _____ ÉLÉMENTS VISÉS PAR LA GARANTIE : _____

DURÉE DE LA GARANTIE : _____

EXEMPLAIRES DU GUIDE D'INSTRUCTIONS ET D'ENTRETIEN ANNEXÉS : OUI ☐ NON ☐

ENTREPRISE DE RÉPARATION RECONNUE : _____

INSTRUCTIONS ET PRÉCAUTIONS SPÉCIALES : _____

MODÈLE DE FICHE D'ENTRETIEN

ARTICLE : CHARIOT N° 2103 SERVICE : DIÉTÉTIQUE

| DATE | TRAVAUX À EXÉCUTER | RÉPARATION | REMPLACEMENT | HEURES | COÛT |
|---|---|---|---|---|---|
| _____ | vérifier le le fonctionnement | _____ | _____ | ____ | ____ |
| | vérifier les éléments chauffants | _____ | _____ | ____ | ____ |
| _____ | vérifier le fil et la fiche | _____ | _____ | ____ | ____ |
| _____ | vérifier les sorties des urnes à café | _____ | _____ | ____ | ____ |
| _____ | vérifier les portes, charnières et poignées | _____ | _____ | ____ | ____ |
| _____ | vérifier les porte-plateaux | _____ | _____ | ____ | ____ |
| _____ | vérifier les urnes à café | _____ | _____ | ____ | ____ |
| | vérifier la réfrigération | _____ | _____ | ____ | ____ |
| _____ | nettoyer et huiler les roues | _____ | _____ | ____ | ____ |

OBSERVATIONS : _____

* Indiquer la date d'exécution des travaux et faire parapher

**Fours à micro-ondes**

Voici les renseignements publiés par la Direction générale de la protection de la santé de Santé et Bien-être social Canada dans la Dépêche n° 38 sur les fours à micro-ondes au cours de l'été 1982 :

1. Les récipients de plastique considérés comme convenant à l'entreposage des aliments à la température de la pièce ne sont pas nécessairement utilisables dans un four à micro-ondes; en effet, la haute température que l'on y retrouve risque de provoquer une dissociation des composantes chimiques de la matière plastique qui pourraient donc contaminer l'aliment. Comme il est difficile de déterminer la composition d'un plastique d'après son apparence, on recommande de ne pas utiliser de contenants ou d'emballages en plastique dans un four à micro-ondes, à moins que le fabricant n'ait clairement indiqué que ces matériaux peuvent servir à de telles fins. Cette recommandation s'applique aussi aux contenants en plastique d'aliments pour bébés.

L'utilisateur doit prendre les précautions suivantes :

- Suivez les directives fournies par le fabricant du four pour le mode d'utilisation et les mesures de sécurité.
- Examinez le four pour vous assurer qu'il n'a pas été endommagé au cours de l'expédition; en cas de doute, communiquez avec le détaillant.
- N'utilisez jamais un four dont la porte ne ferme pas ou est gauchie, déformée ou endommagée de quelque façon.
- Ne touchez pas aux enclenchements de sécurité du four, et ne faites rien qui puisse en arrêter le fonctionnement.
- N'essayez jamais d'insérer un objet quelconque dans une ouverture du four ou autour du joint d'étanchéité.
- Gardez toujours la porte et son joint d'étanchéité bien propres; n'utilisez aucun abrasif pour les nettoyer.

- Si vous soupçonnez une fuite importante, communiquez avec le fabricant, le distributeur ou la personne préposée à l'entretien pour que le four soit examiné par un spécialiste.

## GESTION AUTOMATISÉE D'UN SERVICE ALIMENTAIRE

L'ordinateur a fait ses preuves comme outil de gestion d'un service alimentaire.

Au nombre des fonctions administratives qui peuvent être exécutées actuellement par ordinateur, on compte :

- Les inventaires
- Les commandes
- L'établissement des coûts
- L'impression des rapports
- Les étiquettes
- Les menus
- Les listes d'aliments
- L'adaptation de recettes
- L'impression de recettes

Au nombre des utilisations cliniques de l'ordinateur, figurent :

- Les programmes visant à calculer la consommation alimentaire des patients
- Le calcul de la valeur nutritive des aliments
- Le calcul des régimes pour diabétiques
- Les analyses statistiques.

Au nombre des fonctions générales qui peuvent être remplies par un ordinateur, on pourrait citer :

- Le traitement de texte
- L'établissement de tableaux de ventilation
- Les programmes informatisés pour le stockage, le retrait et l'impression de données.

Autrement dit, on compte trois types de systèmes informatisés :

1. Les vastes systèmes dotés de terminaux qui peuvent relier de nombreux usagers à un ordinateur, parfois par le biais d'une ligne téléphonique.

2. De petits ordinateurs individuels.

3. Un système hybride où des ordinateurs individuels sont reliés à l'intérieur d'un réseau, et où l'on partage des appareils tels que des imprimantes ou de l'information contenue dans des programmes enregistrés sur une unité de disque centralisée.

Tout système informatisé entraîne des dépenses considérables et le rapport coûts-avantages n'est guère facile à établir. Outre le coût de l'équipement, tout nouvel usager doit prendre en considération les frais suivants : acquisition de programmes ou de logiciels, frais d'exploitation liés par exemple au salaire à verser pour l'enregistrement des données sur ordinateur, coût des changements à apporter au programme, réparation de l'équipement, papier et disquettes, service de secours à assurer au cas où l'équipement tomberait en panne. Si l'on utilise un système très élémentaire, il est conseillé d'avoir recours à des progiciels qui remplissent une fonction précise étant donné surtout que les programmes et l'équipement peuvent être mis à l'essai et évalués avant l'acquisition.

Les programmes informatisés destinés au système de données sur les aliments peuvent être conçus sur mesure selon les besoins précis du service.

Le temps nécessaire à la mise en place du système et le coût total de l'installation sont énormes et souvent sous-évalués. **Quiconque songe à accéder à l'automatisation devrait déjà disposer d'un excellent système manuel.**

Les possibilités d'expansion et de perfectionnement sont des facteurs à prendre en considération dans la mesure où la technologie évolue rapidement et où la plupart des usagers trouvent des façons nouvelles et

inattendues de tirer parti de leur appareil. Parmi les autres éléments importants, mentionnons la qualité des intrants, l'accès à l'information, notamment la sécurité et la confidentialité des données. Santé et Bien-être social Canada met à la disposition des intéressés des bandes de données sur la valeur nutritive des aliments répertoriés dans le fichier canadien des aliments.

Il ne faut pas perdre de vue que la technologie informatique et ses applications progressent à un rythme tel qu'il y a lieu d'analyser en permanence le marché pour se tenir au courant des nouveaux développements technologiques.

## ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Les services alimentaires devraient être conscients de l'importance de l'économie d'énergie. À cet égard, il faut inciter les gens à bien utiliser et entretenir l'équipement et à être soucieux d'économiser l'énergie dans leurs habitudes de travail. Voici à cet égard une liste de suggestions :

- Veiller à ce que les portes du réfrigérateur ne soient laissées entrouvertes que le temps où c'est absolument indispensable. Vérifier les fuites d'air autour des portes fermées du réfrigérateur.

- Utiliser les fours (à gaz ou électriques) à leur pleine capacité.

- N'ouvrir les portes du four que pour y introduire et en sortir des plats.

- Éteindre tout appareil qui consomme de l'énergie lorsqu'il n'est pas utilisé.

- Éteindre la lumière et se fier à l'éclairage naturel chaque fois que c'est possible.

- N'allumer les appareils qu'au moment indiqué : généralement les fours ne demandent à être préchauffés que pendant 10 à 15 minutes.

- Ne faire fonctionner le lave-vaisselle que lorsqu'il est suffisamment chargé.

- Éliminer le gaspillage d'eau. Réparer tout robinet qui fuit.

- Voir à ce que tous les éléments de cuisson soient propres.

- Veiller à ce que tous les appareils soient vérifiés périodiquement. L'entretien est important pour tous les appareils.

- Diminuer la température de cuisson dès que l'aliment commence à bouillir et faire frémir les liquides.

- Couvrir les casseroles, les plats et les bouilloires.

- Baisser la température des pièces quand elles ne sont pas utilisées.

- Vérifier régulièrement tous les thermostats.

- Planifier la préparation des aliments de manière à utiliser au minimum les chauffe-plats.

- Vérifier si les tuyaux, les réfrigérateurs et les congélateurs sont suffisamment isolés.

- Songer à utiliser dans la mesure du possible les minuteries.

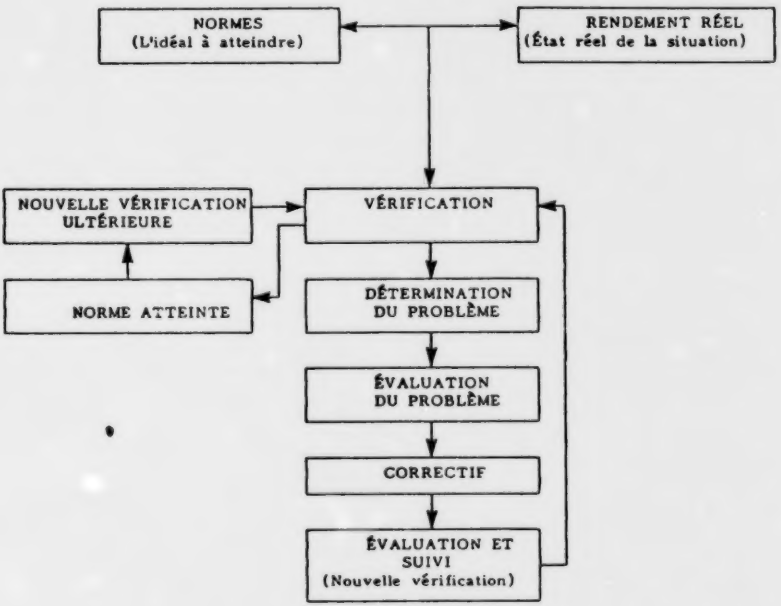
- Vérifier l'isolation des portes et des fenêtres.

## CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

### Définition

Le contrôle de la qualité désigne un processus interne qui consiste à mesurer le niveau de rendement de l'établissement et à adopter les correctifs qui s'imposent.

## ÉTAPES DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ[4]




4 Saskatchewan Health Care Association, Department of Dietetics, Quality Assurance Program, juin 1986, page 7

## INTRODUCTION

Voici quelques exemples qui peuvent aider à l'élaboration d'un Guide du contrôle de la qualité dont peut se servir le personnel affecté à la préparation des aliments et au service au patient à l'intérieur d'un service de diététique.

Tous les secteurs qui concernent la diététique ont été traités, exception faite des régimes. Dans ce dernier cas, il s'agit de consulter le guide provincial de diététique qui traite des régimes normaux et thérapeutiques.

La connaissance et la mise en pratique de bonnes habitudes sanitaires, qu'il s'agisse d'hygiène personnelle ou d'habitudes de travail, revêtent une importance capitale dans la préparation des aliments. Il faut également insister sur l'importance de l'entretien ménager, autrement dit de la propreté des appareils, des aires de rangement, des réfrigérateurs et des aires de travail.

Il est particulièrement important de maîtriser les bonnes techniques de préparation culinaires pour apprêter des repas nutritifs et appétissants pour les malades, les popotes roulantes, les clients et le personnel.

Le guide a pour objet de mettre en évidence l'importance des bonnes habitudes et techniques dans tous les aspects de la diététique.

## DÉFINITION DE LA TERMINOLOGIE

### 1. Contrôle de la qualité :

Il s'agit de prouver que l'on fait bien ce que l'on prétend faire.

Programme de contrôle de la qualité :

Il s'agit d'un programme permanent qui prouve, documents à l'appui, que le contrôle de la qualité est effectué. Voici les étapes essentielles du processus :

1. Établissement des normes et critères
2. Définition du problème par une vérification
3. Évaluation du problème
4. Recommandations concernant les correctifs à apporter
5. Évaluation et suivi.

### 2. Énoncé de la mission :

Tout organisme a une raison d'être. L'une des premières étapes de l'élaboration d'un programme de contrôle de la qualité consiste à indiquer cette raison dans un énoncé de mission.

Brièvement, cet exposé explique la raison d'être d'un service de diététique au personnel, à la collectivité et à la population desservie. Il décrit le genre de service qu'il est en mesure d'offrir. Cet énoncé découle de celui de l'établissement de soins de santé et a pour objet d'aider ce dernier à remplir son rôle. C'est à partir de là que sont élaborés et rédigés les objectifs immédiats et à long terme du service.

### 3. Norme

"La situation idéale" - Une norme est le niveau souhaité et réalisable ou le degré de réalisation pour un critère donné. Elle est toujours exprimée en chiffres ou en pourcentage (exemple : 100 % de toutes les assiettes doivent être lavées à 140°F).

### 4. Critères

Les critères sont des énoncés clairs, précis et mesurables des tests qui doivent être effectués pour assurer aux patients ou aux résidents les meilleurs soins possible.

### 5. Vérification

La vérification se fait à l'aide d'une liste pour déterminer si les normes fixées par le service de diététique sont atteintes. On trouvera ci-après les modèles de différentes formules :

1. Vérification de la gestion des opérations
2. Vérification du service des plateaux
3. Questionnaire sur la satisfaction du patient l'égard des repas servis
4. Questionnaire adressé aux résidents de maisons santé
5. Questionnaire adressé au personnel du service repas
6. Vérification des mesures d'hygiène

## SERVICE DE DIÉTÉTIQUE

## MODÈLE D'ÉNONCÉ DE MISSION

1. Le service de diététique exerce ses activités dans le cadre de la mission de l'hôpital/établissement de santé _____.

2. Le service de diététique est chargé de la planification, de la production et de la distribution des repas aux patients, au personnel et aux visiteurs de l'hôpital_____.

3. Le service de diététique contrôle l'apport nutritionnel des patients et veille à l'acceptation de ses programmes d'alimentation.

4. Le service de diététique offre des renseignements en matière d'alimentation et des conseils en diététique aux patients et à leurs familles, tant aux patients hospitalisés qu'aux patients externes.

Le rôle de l'établissement de santé peut changer fréquemment. Il peut en effet être modifié par divers facteurs tels que la disponibilité du personnel, les restrictions budgétaires, les changements apportés au système de transport et aux services offerts par les autres établissements de la région. Il est donc important de revoir régulièrement cet énoncé pour s'assurer qu'il correspond à la réalité.

**Modèle de vérification de la gestion des opérations**

**Objectifs :**

1. Surveiller la préparation des aliments.
2. Surveiller le service d'alimentation.
3. Surveiller la réception et l'entreposage des aliments.
4. Évaluer les méthodes d'achat.

**Procédure :**

1. La vérification de la gestion des opérations est effectuée une fois l'an.
2. Les résultats de la vérification sont discutés au cours d'une réunion du personnel.
3. Les changements ou les améliorations sont contrôlés.

**Résultat attendu :**

1. Excellence - 100 %.
2. Les problèmes sont notés, étudiés et les mesures correctives sont prises.

MODÈLE DE VÉRIFICATION DE LA GESTION DES OPÉRATIONS

DATE : _____ VÉRIFICATEUR : _____

| | CRITÈRES D'ACCEPTATION | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|
| | Un menu bien planifié est :<br>- élaboré<br>- approuvé par une diététiste<br>- suivi | | | |
| | L'adaptation des menus aux régimes thérapeutiques est :<br>- planifiée<br>- approuvée par une diététite<br>- suivie | | | |
| | Les menus sont revus et modifiés régulièrement | | | |
| | Les menus sont disponibles dans toutes les zones de travail concernées | | | |
| | Toutes les recettes sont :<br>- disponibles<br>- normalisées<br>- suivies | | | |
| | La grosseur de chaque portion est fixée pour chaque élément du menu | | | |
| | Le personnel assurant le service a accès :<br>- aux renseignements portant sur la quantité par portion<br>- aux instruments appropriés<br>- aux plats de service | | | |
| | Les méthodes pour fixer les quantités à préparer sont :<br>- établies<br>- suivies | | | |
| | L'horaire de production est :<br>- établi<br>- respecté | | | |

MODÈLE DE VÉRIFICATION DE LA GESTION DES OPÉRATIONS (Suite)

| | CRITÈRES D'ACCEPTATION | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|
| | La méthode d'utilisation des restes est :<br>- établie<br>- suivie | | | |
| | aliments sont vérifiés avant d'être servis, du point de vue :<br>- du goût<br>- de la texture<br>- de la température<br>- de l'aspect | | | |
| | On vérifie les poubelles pour déceler :<br>- s'il y a surproduction<br>- si les portions sont trop copieuses | | | |
| | Les achats sont faits :<br>- conformément aux spécifications ou<br>- conformément aux règlements ou<br>- avant la mise à l'essai ou<br>- conformément au contrôle ou<br>- selon les limites du budget | | | |
| | Les formules de commande normalisées sont :<br>- disponibles<br>- utilisées | | | |
| | Les méthodes de contrôle du stock sont :<br>- établies<br>- suivies | | | |
| | Les méthodes de réception et d'entreposage sont :<br>- établies<br>- suivies | | | |

**MODÈLE DE VÉRIFICATION DE LA GESTION DES OPÉRATIONS (Suite)**

**DATE :** _____ **VÉRIFICATEUR :** _____

| | CRITÈRES D'ACCEPTATION | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|
| | La procédure de règlement des factures est :<br>- établie<br>- suivie | | | |
| | Tous les articles reçus sont vérifiés :<br>- du point de vue de la qualité<br>- en regard de la facture ou de la demande<br>- en regard des caractéristiques exigées | | | |
| | La procédure à suivre en cas de livraison de produits inacceptables est :<br>- établie<br>- suivie | | | |
| | Les zones d'entreposage sont :<br>- propres<br>- bien éclairées<br>- aérées | | | |
| | Les demandes de traiteurs sont effectuées selon la politique établie. | | | |

TOTAL _____

RÉSULTAT GLOBAL EN POURCENTAGE % _____

## MODÈLE DE VÉRIFICATION DU SERVICE DES PLATEAUX

**Objectifs :**

1. Évaluer la qualité d'un repas servi à un malade en vérifiant le plateau servi. Les aspects suivants sont vérifiés :

   1.1 Aspect général du plateau

   1.2 Évaluation des aliments servis parexemple, du point de vue de l'arôme, de la température, de l'aspect, du goût, de la texture.

   1.3 Conformité du plateau

   - identification du plateau
   - éléments du plateau
   - aliments servis
   - volume des portions

   1.4 Valeur nutritionnelle du repas conforme aux indications du Guide alimentaire canadien.

**Procédure :**

1. La vérification du service des plateaux est effectuée chaque mois.

2. On établit un calendrier de vérification afin de faire en sorte qu'un échantillon représentatif soit testé. Ce calendrier doit permettre de veiller à ce que différents régimes et repas soient testés.

3. Un plateau échantillon portant un nom fictif, un numéro de chambre et un numéro de lit ainsi que le titre d'un régime, est introduit dans le service. L'évaluateur

reçoit le plateau au lit indiqué et remplit la liste de vérification le plus rapidement possible.

4. L'évaluateur remplit la formule de vérification du service des plateaux pour deux plateaux, l'un pour un régime thérapeutique et l'autre pour un régime normal.

5. Le résumé mensuel des résultats est discuté au cours d'une réunion.

6. Des dispositions sont prises pour corriger les problèmes.

7. Les changements ou améliorations sont notés.

**Résultat attendu :**

1. Excellence à 100 %.

2. Températures acceptables des aliments lorsque le patient les reçoit :

| ALIMENT | TEMPÉRATURE (°C) | TEMPÉRATURE (°F) |
|---|---|---|
| Soupe, bouillon<br>Soupe, velouté<br>Viande<br>Pomme de terre, légumes<br>Ragoûts | 55° ou plus | 130° ou plus |
| Aliments réfrigérés | 10° ou moins | 50° ou moins |

3. Les problèmes sont relevés, étudiés et des changements sont apportés.

## MODÈLE DE VÉRIFICATION DU SERVICE DES PLATEAUX

**DATE :** _____ **VÉRIFICATEUR :** _____

**RÉGIME :** _____

| | CRITÈRES D'ACCEPTATION | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|---|
| | Les plats chauds sont à 55°C (130°F) ou plus lorsque le patient les reçoit. | | | |
| | Les plats froids sont à 10°C (50°F) ou moins lorsque le patient les reçoit. | | | |
| | Le plateau est livré au patient dans les 15 minutes qui suivent le début du service. | | | |
| | Le plateau porte l'identification exacte :<br>- le nom<br>- le service<br>- le numéro de chambre<br>- le numéro de lit<br>- le régime | | | |
| | Le plateau est livré au patient auquel il est destiné. | | | |
| | Les aliments composant le plateau sont :<br>- présentés de façon appétissante<br>- conformes au régime<br>- conformes au choix du patient. | | | |
| | Plateaux et plats sont :<br>- nets<br>- sans éclaboussures<br>- sans miettes<br>- sans taches | | | |
| | Les portions sont conformes aux normes établies. | | | |
| | Le plateau contient des aliments des quatre groupes. | | | |

**TOTAL :** _____

**RÉSULTAT GLOBAL EN POURCENTAGE** _____

## MODÈLE DE VÉRIFICATION DU SERVICE DES PLATEAUX

**COMPILATION MENSUELLE**

**DATE :** _____ **NOMBRE DE PLATEAUX EXAMINÉS :** _____

| POINTS VÉRIFIÉS | OUI | | NON | |
|---|---|---|---|---|
| | NOMBRE | % | NOMBRE | % |
| 1. Les plats chauds sont à 55°C (130°F) ou plus lorsque le patient les reçoit. | | | | |
| 2. Les plats froids sont à 10°C (50°F) ou moins lorsque le patient les reçoit. | | | | |
| 3. Le plateau est livré aux patients dans les 15 minutes qui suivent le début du service. | | | | |
| 4. Le plateau porte l'identification exacte :<br>- le nom<br>- le service<br>- le numéro de chambre<br>- le numéro de lit<br>- le régime | | | | |
| 5. Le plateau est livré au patient auquel il est destiné. | | | | |
| 6. Les aliments composant le plateau sont :<br>- présentés de façon appétissante<br>- conformes au régime<br>- conformes au choix du patient. | | | | |
| 7. Les plateaux sont :<br>- nets<br>- sans éclaboussures<br>- sans miettes<br>- sans taches | | | | |
| 8. Les portions sont conformes aux normes établies | | | | |
| 9. Le plateau contient des aliments des quatre grands groupes. | | | | |
| REMARQUES : | | | | |

## MODÈLE DE QUESTIONNAIRE SUR LE DEGRÉ DE SATISFACTION DU MALADE OU DU PENSIONNAIRE À L'ÉGARD DES REPAS SERVIS

**Objectifs :**

1. Offrir aux malades* la possibilité de faire connaître leurs exigences sur le service des repas.

2. Améliorer le degré de satisfaction des malades à l'égard des repas en se fondant sur leurs commentaires.

**Procédure :**

1. Le questionnaire est remis aux malades deux fois l'an.

2. Le questionnaire est déposé sur le plateau du malade qui peut le retourner de la même façon.

3. Les malades incapables de remplir le questionnaire en raison d'une incapacité mentale ou les enfants de moins de 10 ans sont exclus du sondage.

4. Les résultats sont compilés puis analysés au cours d'une réunion du personnel.

**Résultat attendu :**

1. On considère que la cote de 90 % est un indicateur d'excellence.

2. Les points comme l'aspect attrayant du plateau, la grosseur des portions, la température, l'heure de livraison du plateau et l'exactitude des aliments servis doivent obtenir la cote de 100 %.

* **Le terme "malades" englobe les "pensionnaires".**

3. Les points posant des problèmes sont notés et les changements sont apportés.

**SERVICE DE DIÉTÉTIQUE**

**Modèle de questionnaire sur le degré de satisfaction des patients à l'égard des repas**

Nous vous prions de bien vouloir répondre au questionnaire ci-dessous portant sur notre service de repas. Votre collaboration et vos observations nous aideront à améliorer notre service et à mieux le planifier. Veuillez remplir le questionnaire quand cela vous conviendra et le déposer dans votre plateau.

**DATE :** _____ **RÉGIME :** _____

**DATE D'ENTRÉE :**

1. Le menu vous semble-t-il varié?
   ____ Oui ____ Non

2. Les portions vous conviennent-elles?
   ____ Oui, les portions sont suffisantes.
   ____ Non, elles sont insuffisantes. _____ Elles sont trop copieuses.

3. La présentation des plats est-elle appétissante et le plateau est-il net, sans éclaboussure?
   ____ Oui ____ Non

4. Les plats chauds sont-ils suffisamment chauds?
   ____ Oui ____ Non

5. Les plats froids sont-ils servis froids?
   ____ Oui ____ Non

6. Recevez-vous les aliments que vous avez commandés?
   ____ Oui ____ Non

7. Avez-vous suffisamment de temps pour manger?
   ____ Oui ____ Non

8. D'une façon générale, quelle cote donneriez-vous aux repas qui vous sont servis?

**REMARQUES :**

**MODÈLE DE FICHE DE COMPILATION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES PATIENTS**

**DATE :** _____ **NOMBRE DE QUESTIONNAIRES RETOURNÉS :** _____

**NOMBRE DE PATIENTS VISÉS :** _____ **POURCENTAGE DE RÉPONSES :** __

| | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|
| 1. Variété d'aliments | | | |
| 2. Portions servies | | | |
| 3. Aspect attrayant des aliments et du plateau | | | |
| 4. Plats chauds servis chauds | | | |
| 5. Plats froids servis froids | | | |
| 6. Aliments demandés servis | | | |
| 7. Temps approprié pour manger | | | |

**TOTAL**_____

**RÉSULTAT GLOBAL EN POURCENTAGE**_____

**MODÈLE DE QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX PENSIONNAIRES DE SERVICES DE SOINS DE LONGUE DURÉE**

**SERVICE DE DIÉTÉTIQUE**

**Nom :** _____ **Régime :** _____

1. Aimez-vous les repas qui vous sont servis? _____

2. Quels plats préférez-vous? _____

   _____

3. Les plats vous sont-ils servis à la bonne température?

   a. Plats chauds servis chauds _____

   b. Plats froids servis froids _____

4. Vos repas sont-ils appétissants/attrayants? _____

5. Souhaiteriez-vous que certains plats vous soient servis

   a. Plus souvent? _____

   b. Moins souvent? _____

   _____

6. Les portions sont-elles :

   _____ trop copieuses _____ suffisantes _____

   _____ insuffisantes

7. Êtes-vous satisfait de votre place à table? _____

   _____

8. Le service aux tables est-il
   _____ trop lent _____ bon _____ trop rapide

   _____

9. Recevez-vous l'aide nécessaire pour prendre vos repas? _____

   _____

10. Vous servez-vous au chariot de collations ou de la cuisinette entre les repas?

**PROPOSITIONS/REMARQUES :** _____

_____

**PRÉCISIONS :** _____

_____

**Évaluateur :** _____

**Date :** _____

## ASSURANCE DE LA QUALITÉ

### SUIVI DU QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX MALADES ET AUX PENSIONNAIRES - MODÈLE

**Soins actifs :** _____ _____

| REMARQUES | SUIVI |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## MODÈLE DE QUESTIONNAIRE SUR LE SERVICE DES REPAS ADRESSÉ AU PERSONNEL

**Objectifs :**

1. Offrir au personnel la possibilité d'exprimer son point de vue sur le service des repas.
2. Améliorer le service d'après les observations reçues.
3. Déterminer les préférences alimentaires du personnel.

**Procédure :**

1. Avec la collaboration du bureau de la paye, le questionnaire est distribué au personnel dans les enveloppes de paye.
2. Les questionnaires remplis peuvent être déposés dans une boîte prévue à cet effet à la cafétéria.
3. Les résultats sont compilés puis analysés au cours d'une réunion du personnel.

**Résultat attendu :**

1. On considère que la cote de 80 % est le niveau d'excellence.
2. Les problèmes sont notés, étudiés et pris en considération lors de la planification des repas du personnel.

**MODÈLE DE QUESTIONNAIRE SUR LE SERVICE DES REPAS ADRESSÉ AU PERSONNEL**

Veuillez répondre au questionnaire sur le service de la cafétéria. Vos remarques nous aideront à améliorer ce service et nous seront d'une aide précieuse pour la planification. Remplissez ce questionnaire à votre convenance et déposez-le dans la boîte prévue à cet effet dans la cafétéria.

1. Le menu est-il suffisamment varié?
   ____ Oui ____ Non

2. Les portions vous conviennent-elles?
   ____ Oui
   ____ Non ____ insuffisantes _____ trop copieuses

3. La présentation des plats est-elle appétissante?
   ____ Oui ____ Non

4. Les plats chauds sont-ils servis chauds?
   ____ Oui ____ Non

5. Les plats froids sont-ils servis froids?
   ____ Oui ____ Non

6. Le personnel assurant le service est-il agréable et courtois?
   ____ Oui ____ Non

7. Quel plat préférez-vous?

8. Quels plats aimez-vous le moins?

9. D'une façon générale, quelle cote donneriez-vous au service de la cafétéria?

**REMARQUES :**

**MODÈLE DE FICHE DE COMPILATION DES RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LE SERVICE**

**DATE :** _____ **NOMBRE DE QUESTIONNAIRES RETOURNÉS :** _____

**NOMBRE DE PERSONNES VISÉES :** ____ **POURCENTAGE DE RÉPONSES :** _____

| | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|
| 1. Variété des plats | | | |
| 2. Portions | | | |
| 3. Présentation des plats | | | |
| 4. Plats chauds servis chauds | | | |
| 5. Plats froids servis froids | | | |
| 6. Service agréable et courtois | | | |

TOTAL _____

**RÉSULTAT GLOBAL EN POURCENTAGE** _____

* **Les questions 7 à 9 du questionnaire ne sont posées qu'à titre d'information et donc ne sont pas incluses dans cette compilation.**

## MODÈLE DE CONTRÔLE DES MESURES D'HYGIÈNE

**Objectifs :**

1. Évaluer les mesures d'hygiène appliquées dans le service de diététique.
2. Contrôler les mesures d'hygiène personnelle des employés dans le service de diététique.
3. Vérifier les températures de désinfection de l'équipement servant à laver la vaisselle.

**Procédure :**

1. Le contrôle des mesures d'hygiène est effectué une fois l'an.
2. Les résultats du contrôle sont discutés au cours d'une réunion du personnel.
3. Les modifications ou améliorations sont contrôlées.

**Résultat attendu :**

1. Excellence = 100 %.
2. Les problèmes sont notés, examinés et les changements apportés.

## MODÈLE DE CONTRÔLE DES MESURES D'HYGIÈNE

**DATE :** _____ **VÉRIFICATEUR :** _____

| CRITÈRES D'ACCEPTATION | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|
| Au cours de la session d'orientation, tous les employés apprennent les normes d'hygiène en vigueur dans le service de diététique. | | | |
| Un programme interne sur les mesures d'hygiène a été dispensé au cours des 12 derniers mois. | | | |
| Les procédures prescrites pour la manipulation des plateaux de patients en isolement sont suivies. | | | |
| Les règles d'hygiène appropriées sont respectées :<br>- pour la manutention des déchets<br>- l'enlèvement des déchets | | | |
| Les poubelles utilisées sont nettoyées et désinfectées chaque jour dans un endroit distinct de celui qui est réservé à la préparation, à l'entreposage et au service des repas. | | | |
| Une inspection a lieu chaque mois pour détecter la présence d'insectes et de rongeurs. | | | |
| Les méthodes de désinfection sont :<br>- établies<br>- suivies | | | |
| Les rapports d'inspection d'hygiène publique sont classés. | | | |
| Les mesures correctives prises conformément aux recommandations des rapports d'inspection sont consignées, documents à l'appui. | | | |

MODÈLE DE CONTRÔLE DES MESURES D'HYGIÈNE (Suite)

| CRITÈRES D'ACCEPTATION | OUI | NON | REMARQUES |
|---|---|---|---|
| Les procédures établies pour le lavage et la désinfection de la vaisselle et des ustensiles sont suivies. | | | |
| Les procédures établies pour la manipulation et le rangement de la vaisselle et des ustensiles propres sont suivies. | | | |
| L'équipement et les comptoirs sont nettoyés et désinfectés après usage. | | | |
| Les calendriers et méthodes de nettoyage sont affichés. | | | |
| Il existe des preuves écrites que les calendriers et les méthodes de nettoyage sont respectés. | | | |
| La température de rinçage des marmites est maintenue à 44°C (110°F). | | | |

TOTAL _____

RÉSULTAT GLOBAL EN POURCENTAGE _____

## ASSURANCE DE LA QUALITÉ

### SUIVI DE LA LISTE DE VÉRIFICATION DES MESURES D'HYGIÈNE

ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Évaluateur : _____

Date : _____

| PROBLÈME | SUIVI |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

## AGRÉMENT

Le Conseil canadien d'agrément des hôpitaux (CCAH) établit des normes régissant le fonctionnement des établissements de santé au Canada et les aide à s'y conformer. Ces normes sont facultatives.

Pour être engagé dans le processus d'agrément, l'établissement doit :

1. figurer sur la liste de l'Association des hôpitaux du Canada,
2. détenir les permis d'exploitation exigés par le gouvernement fédéral/les gouvernements provinciaux,
3. avoir été exploité par le propriétaire actuel pendant au moins 12 mois avant l'inspection,
4. avoir un conseil d'administration ou un propriétaire identifiable,
5. offrir certains services précis,
6. remplir et renvoyer la formule de demande d'inspection en vue de l'agrément,
7. répondre aux normes établies par le C.C.A.H. dans les publications suivantes :

- Guide pour l'agrément des établissements de santé mentale (Centre psychiatrique) du Canada
- Guide d'agrément des centres de soins prolongés
- Normes pour l'agrément des établissements de santé du Canada

Des inspecteurs du C.C.A.H. examinent les réponses fournies à un questionnaire par l'établissement concerné avant l'inspection, le dossiers des malades, les comptes rendus de diverses réunions et les politiques de l'établissement. Ils rencontrent également certains membres du personnel. Ils ont pour mission d'interpréter les règles et de juger la conformité aux normes. Le C.C.A.H. reconnaît ensuite que l'établissement répond aux règles et aux normes et le classe dans l'une des quatre catégories suivantes :

1. **Non-agrément** - catégorie attribuée à un établissement de santé qui ne répond pas à la majorité des critères essentiels.

2. **Agrément avec visite de contrôle dans un an** - catégorie attribuée à un établissement de santé qui n'observe pas un nombre important de règles mais qui devrait être capable de se conformer aux règles en deçà d'un an.

3. **Agrément avec visite de contrôle dans deux ans** - catégorie attribuée à un établissement qui observe la majorité des règles. On relève quelques lacunes mais l'établissement s'améliore de façon constante.

4. **Agrément avec inspection de contrôle dans trois ans** - catégorie réservée aux établissements qui se situent au-delà de la moyenne sous le rapport de l'observance des règles. Les déficiences relevées sont mineures.

Les normes relatives aux services de diététique (services de diététique thérapeutique et services d'alimentation) sont décrites dans les différents guides d'agrément.

## RÉFÉRENCES

### Agrément


Guide pour l'agrément des établissements de santé mentale
(Centres psychiatriques) du Canada, 1986
Conseil canadien d'agrément des hôpitaux
1815, promenade Alta Vista
Ottawa (Ontario) K1G 3V6

Normes pour l'agrément des centres de soins prolongés, 1985
Conseil canadien des hôpitaux
1815, promenade Alta Vista
Ottawa, (Ontario) K1G 3V6

Guide d'agrément des établissements de santé du Canada, 1986
Conseil canadien d'agrément des hôpitaux
1815, promenade Alta Vista
Ottawa (Ontario) K1G 3V6

Normes aux fins d'agrément des établissements de santé du Canada.
Interprétation particulière relative aux exigences des petits hôpitaux généraux. Révision 1987.


### Informatique


A Buyer's Guide to Small Business Computers
C.I.D.S., 243 College Street, 5th Floor
Toronto, Ontario
M5T 1Y1

Computers in Nutrition and Food Service Management:
A Bibliography (1958 -1983), 2nd edition
Department of Human Nutrition
Foods and Food Management Systems
College of Home Economics
217 Gwynn Hall, University of Missouri-Columbia
Columbia, Missouri 65211

How to Select a Computing System
Marko, D.J. and Moor, R.
Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly
Part I 21: 1:60, 1980 Part II 21:2:8

Journal of Dietetic Software
P.O. Box 2565
Norman, OK.
73070 U.S.A.

**Éducation et formation**

Hospital Supervisory Training Series No 3670-3674
American Hospital Association
Hospital Research and Education Trust
840 North Lake Shore Drive
Chicago, Illinois, U.S.A. 60611

On the Job Training
A Practical Guide for Food Service Supervisor
American Hospital Association
Hospital Research and Education Trust
840 North Lake Shore Drive
Chicago, Illinois, U.S.A. 60611

Training the Food Service Worker
Instructor and Student Guides
American Hospital Association
Hospital Research and Education Drive
840 North Lake Shore Drive
Chicago, Illinois, U.S.A. 60611

**Législation - Lois du gouvernement fédéral**

Loi canadienne sur la santé

Loi des aliments et drogues

Loi sur les produits dangereux

**Lois de l'Alberta**

Hospitals Act
Chapter H-11, Revised Statutes of Alberta 1980

Nursing Homes Act
Chapter N-14, Revised Statutes of Alberta 1980

Public Health Act
Chapter P-27, Revised Statutes of Alberta 1980

REGULATIONS Respecting Food and Drink
Division 4, Alberta Provincial Board of Health

REGULATIONS Respecting Restaurants
Division 3, Alberta Provincial Board of Health

**Lois du Manitoba**

Loi sur les services de santé
Loi sur l'assurance-maladie
Loi sur les hôpitaux
Loi sur la santé publique - Règle 204-83 -
"Food & Food Handling Establishments"

**Lois du Nouveau-Brunswick**

Loi sur les foyers de soins, Chapitre N-11, 1982
Règlements 82-112 de cette loi, de la Loi sur la santé

Loi sur les hôpitaux publics, Chapitre P-23
N.B. Règlements 66-47

**Lois de Terre-Neuve**

The Department of Health Act

The Food & Drug Act (Includes regulations governing eating establishments)

The Health and Public Welfare Act

The Homes for Special Care Act

The Hospital's Act (de même que d'autres lois qui s'appliquent à des hôpitaux particuliers)

The Hospital Insurance Act

The Mental Health Act

The Newfoundland Dieticians' Act

The Private Homes for Special Care Regulations

**Lois des Territoires du Nord-Ouest**

Public Health Ordinance of the Northwest Territories (governing Public Health and Sanitation 1957 (1st) C.7.S.1.)

Territorial Health Insurance Ordinance (Ordinance to provide hospital services to residents of the Northwest Territories 1959 (2nd) C.3.S.1)

Territorial Health Insurance Regulations (Hospital Standards Regulation No. 275 deals with all aspects of hospital functions.)

**Lois de la Nouvelle-Écosse**

Food Vending Machine Regulations, 1975, made pursuant to s.11, Public Health Act

The Homes for Special Care Act, Statutes of Nova Scotia, 1976 and Regulations made pursuant to C.12,s.22(1)

Hospitals Act, Statutes of Nova Scotia 1977, c.45, s.1 and Regulations 16/79

Nova Scotia Regulations Respecting Eating Establishments made pursuant to s.11(1)(iii) of Public Health Act.

**Lois de l'Ontario**

Loi sur les services de la santé

Loi sur les foyers de soins spéciaux

Loi sur la santé mentale

Loi sur les hôpitaux psychiatriques

Loi sur le ministère de la Santé

Loi sur les maisons de soins infirmiers

Loi sur les hôpitaux privés

Loi sur les sanatoriums privés

Loi sur les hôpitaux publics

**Lois de l'Île-du-Prince-Édouard**

Hospital & Diagnostic Services Insurance Act & Regulations

Hospitals Act & Regulations

Mental Health Act & Regulations

Public Health Act & Regulations

**Lois de la Saskatchewan**

Saskatchewan Regulation 331/79
under
The Hospital Standards Act 2061/79

Housing and Special Care Homes Regulations 134/81
under
The Housing & Special Care Homes Act Oct./83
Adult & Youth Group Homes Regulations
NOH-13-1-'83

Saskatchewan Regulation 212/66 (amended March 19, 1982)
under
The Public Health Act 1573/66.

**Système métrique**

**Unités SI en diététique:**

Guide de conversion au système métrique
Association canadienne des restaurateurs et des services
80, rue Bloor Ouest
Toronto (Ontario) M5S 2V1

Conversion aux kilojoules: implantation
Commission du système métrique Canada
255, avenue Argyle
Ottawa (Ontario) K1A 0C9

The Metric Guide for Dietitians
Association canadienne des diététistes
365, rue Yonge, suite 304
Toronto (Ontario) M5B 1S1

Rapport sur l'adoption du kilojoule
Commission du système métrique Canada

"SI Units in Dietetics" - Série de diapositives préparée par le Comité de conversion au système métrique de l'ACD
Disponible auprès de la Commission du système métrique Canada
255, avenue Argyle
Ottawa (Ontario) K1A 0C9

SI Manual in Health Care, 2nd edition, 1982
Ontario Ministry of Health
Publications Services Section
5th Floor, 880 Bay Street
Toronto (Ontario) M7A 1N8

Summary of the Report on the Adoption of the Kilojoule (1981)
Metric Commission Canada
255 Argyle Avenue
Ottawa (Ontario) K1A 0C9

**Nutrition**

L'alimentation et la vie
Jacques Lanoré, éditeur
12, rue Oudinot
Paris VII (France)

Annales de la nutrition et de l'alimentation
Centre national de la recherche scientifique
Éditions du CNRS
15, Quai Anatole France
Paris VII (France)

Cahiers de nutrition et diététique
Presses Universitaires de France
Dép. des périodiques
12, rue Jean de Beauvais
75005 Paris (France)

Nutrition Today
181 Ridgely Avenue
P.O. Box 1829
Annapolis, Maryland U.S.A. 21404

Clinical Nutrition
Handbook of Clinical Dietetics
The America Dietetic Association
New Haven and London: Yale University Press, 1981

Diabetes
Canadian Diabetes Association
78 Bond Street
Toronto (Ontario) M5B 2J8

Journal of Nutrition
American Institute of Nutrition
9650 Rockville Pike
Bethesda, Maryland
U.S.A. 20014

Le Manuel du Guide alimentaire canadien (révisé)
Centre de distribution des publications
Santé et Bien-être social Canada
Pièce 510
Immeuble Brooke-Claxton
Parc Tunney
Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0K9

Modern Nutrition in Health and Disease edited by Maurice E. Shils and Vernon Young
Lea and Febifer, 1988
Philadelphia, Pennsylvania U.S.A.

Nutritional Care of the Elderly in the Long Term Care Facility
Linda MacArthur-Boyer, R.D., M.D.H.
3747 E. Green Street
Pasadena, Ca.
U.S.A. 91107

Nutrition in Health and Disease, 1982
Linnea Anderson et al, 17th edition
J.B. Lippincott Company
Philadelphia, Pennsylvania U.S.A.

Patient Nutrition Care in Long Term Care Facilities
The American Dietetic Association
430 North Michigan Avenue
Chicago, Illinois U.S.A. 60611

Manuels de régimes alimentaires publiés par les Associations provinciales des diététistes
Apports nutritifs recommandés pour les Canadiens
Édition révisée, 1983
Santé et Bien-être social Canada
Pièce 510
Immeuble Brooke-Claxton
Parc Tunney
Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0K9

**Organisation et gestion**

Canadian Hotel and Restaurant Publication
77 Bay Street
Toronto (Ontario) M5W 9Z9

Cost Effective Food Service: An Institutional Guide
Stokes, Judy Ford
Aspen Systems Corporation
P.O. Box 6018
Gaithersburg, MD. 20877 1979

Diatary Booklet Menu Planning and Nutritional Care (1986)
Ontario Nursing Home Association
5th Floor, 6075 Yonge Street
Willowdale (Ontario)
M2M 3W2

L'alimentation dans les établissements en période d'urgence
Santé et Bien-être social Canada
Division des services de bien-être d'urgence
Ottawa (Ontario) K1A 0L3
CAT. #H34-14/1982F

Méthode d'évaluation et d'aménagement de l'espace
7 - Service de diététique, nov. 1978
Santé et Bien-être social Canada

Food for Fifty, 6th Edition
West, B.B., Shughart, G.S., Wilson, M.F.
John Wiley and Sons 1979
New York, N.Y. U.S.A.

Food Service in Institutions, 5th Edition, 1977
West, B.B., Wood, L., Harger, V. and
Shughart, G.
John Wiley and Sons Inc.
New York, N.Y. U.S.A.

Food Service Manual for Health Care
Institutions, Mahaffey, Menns
and Miller, 1981, American Hospital
Association.

Food Service Planning, Layout and Equipment,
2nd Edition 1977
Kotschevar, L.H. and Terrell, M.
John Wiley and Sons Inc.
New York, N.Y. U.S.A.

Manual for Infection Control; Saskatchewan
Rural Hospitals, 1st Edition
Wood, M., Hanson, J., Jensen, P.,
Norton D., Tallant, C., Rea, L., Whitson, H.
Saskatchewan Hospital Services Plan
3475 Albert Street
Regina (Saskatchewan) S4S 6X6

Menu Planning Guidelines and
Dietetic Policies and Procedure Guidelines
Alberta Hospitals and Medical Care
Dietetic Planner
Box 2222, 11010-101 Street
Edmonton (Alberta)
T5J 2P4

Nutrition and Food Service Standards
for Adult Care Facilities
Province of British Columbia
Ministry of Health
Nutrition Branch
1515 Blanshard Street
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3C8

Organization and Management
Professional Food Preparation, 2nd Edition
Terrell, M.
John Wiley and Sons 1979
Toronto (Ontario)

Quality Assurance Program, Department of
Dietetics
Saskatchewan Association, June 1986
1445 Park Street
Regina (Saskatchewan) S4N 4C5

Quality Assurances Program - Department of
Dietetics
Catherine Macleod - Suggett, P.Dt.
Regional Services Department
Swift Current Union Hospital
Swift Current (Saskatchewan) S9H 2K1

**Politiques et methodes**

Developing Policy and Procedure Manuals,
February 1981, Paula Cryderman

Food Service Management Handbook for Health
Care Facilities, 1984
R. Alva Gross
Rigro Publishing Company
22-700 Ranch Estates Place
Calgary (Alberta) T3G 1M3

Hospital Dietary Policy and Procedure Manual,
1977
E. Jeannine Hutchcraft and Gary Lee Stanley
Hospital and Physician Consulting Service, Inc.
Herrin, Illinois, U.S.A.

Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services de l'alimentation

Disponible auprès de l'Association canadienne des restaurateurs et des services
80, rue Bloor Ouest
Toronto (Ontario) M5S 2V1